

# 国立国会図書館における レファレンスの方法論

平成19年度 京都大学図書館機構 第2回講演会  
国立国会図書館関西館  
アジア情報課 北川 知子



1

1. 国立国会図書館のレファレンス業務の体制
2. 国立国会図書館のレファレンス業務の概要
3. 日常のレファレンス業務から情報発信へ
  - (1) 記録～共有
  - (2) 「テーマ別調べ方案内」を例として
  - (3) 「AsiaLinks-アジア関係リンク集-」を例として



2

## 1. レファレンス業務の体制

- 東京本館
- 関西館
- 国際子ども図書館

資料の分散配置



3

### 東京本館

和・洋図書、和雑誌、電子資料  
新聞、地図、古典籍等

### 関西館

洋雑誌、アジア言語資料、博士論文、科学  
技術資料(一部)、科研費報告書等

### 国際子ども図書館

国内外の児童書および関連資料、教科書  
等



4

## 組織

- 本館
  - 主題情報部
  - 調査及び立法考査局
  - 資料提供部
- 関西館
  - 文献提供課
  - アジア情報課

※約150名がレファレンスサービスに従事



5

### <主題情報部>

#### 参考企画課

科学技術・経済課 → 科学技術・経済情報室

人文課 → 人文総合情報室、地図室

政治史料課 → 憲政資料室

古典籍課 → 古典籍資料室

新聞課 → 新聞資料室

#### <調査及び立法考査局>

議会官庁資料課 → 議会官庁資料室

#### <資料提供部>

電子資料課 → 電子資料室、音楽・映像資料室

#### <関西館>

文献提供課 → 総合閲覧室

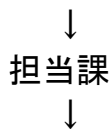
アジア情報課 → アジア情報室



6

## 受理・処理の流れ

文書・電話レファレンス  
主題情報部参考企画課



(参考企画課)  
「担当分野についてのマニュアル」



7

## 2. レファレンスサービスの概要 処理件数

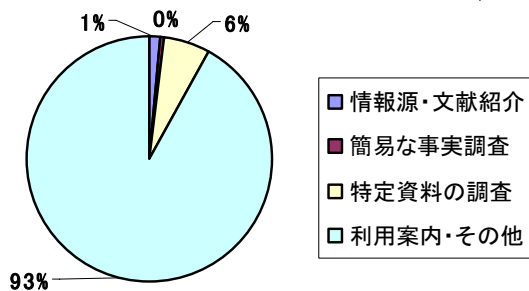
	口頭	電話	文書
東京本館	487,686	33,456	6,484
関西館	53,012	4,889	1,471
子ども	6,582	737	415
全体	547,280	39,082	8,370

『国立国会図書館年報』平成18年度



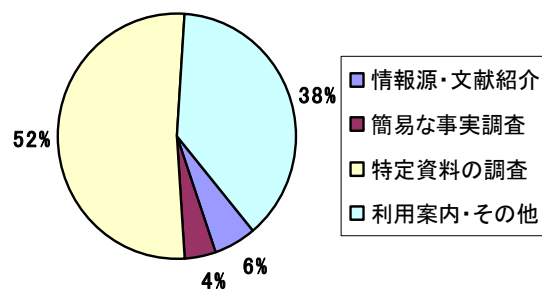
8

## 内訳(口頭)



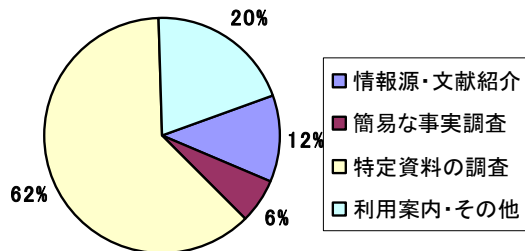
9

## 内訳(電話)



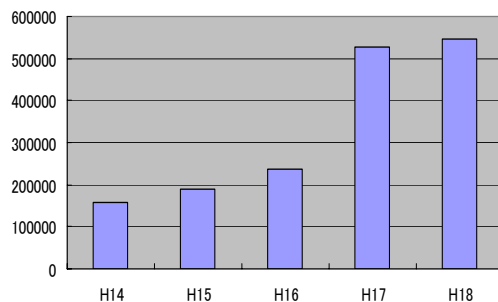
10

## 内訳(文書)



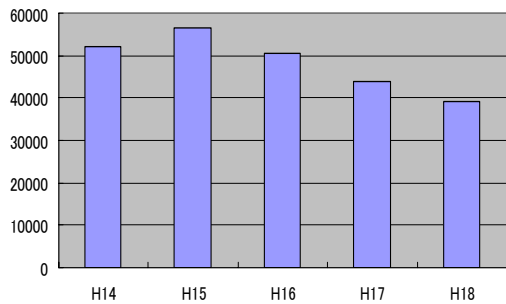
11

## 処理件数の推移(口頭)



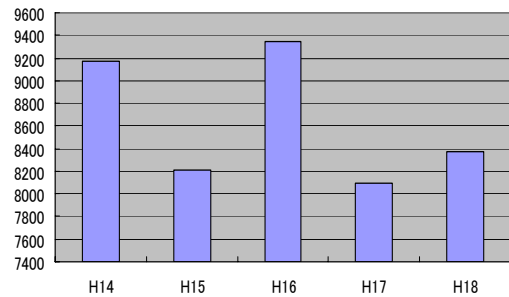
12

## 処理件数の推移(電話)



13

## 処理件数の推移(文書)



14

## 背景

- 平成14年:NDL-OPAC一般公開  
関西館開館・本館専門室再編成
- 平成15年:個人向け遠隔複写サービス開始
- 平成16年:東京本館開館時間・開館日拡大

15

## レファレンスサービスの範囲

- 所蔵調査
- 所蔵機関調査
- 書誌的事項調査
- 文献紹介
- 類縁機関案内

『図書館協力ハンドブック』

16

## 回答を行わない事項等

- 将来予測など、図書館員の推理、推論、価値判断を求める質問
- 良書の推薦、図書の購入や売却の斡旋・仲介
- 古書、古文書、美術品等の鑑定および市場価格の調査
- 文献の解読・注釈・翻訳、抜粋の作成
- 学習課題、レポート・卒業論文、懸賞問題の解答などについての調査
- 個人のプライバシーに係わる事柄の調査
- 身上相談、法律相談、医療・投薬相談
- 網羅的な文献目録の作成
- 調査・研究の代行
- 合理的な検索手段のない記事や写真などの調査

17

## 回答の均一化

- 文書レファレンス  
各種マニュアル(回答の範囲、文献の記載の仕方、回答書式・形式、中間連絡)
- 電話レファレンス  
リンク集

18

簡易レファリンク集Ver.2 2007/11/15更新 問合せ先: 参考企画課レファレンス係  
ホーム: [主観情報部イントラネット](#)  
[Refレファレンス・コミュニティサイト](#)

**What's New**

- 電話レファレンス等での使用を目的とした、簡潔力を追求したリンク集です。
- 他にも、「これは外せない」というものがあれば、随時作成まで。
- ちょっと便利なリンク先を変更しました。(2007/11/15)
- 夏大図書館OPAC+ブックコンテンツのリンク先を変更しました。(2007/11/15)
- JDream IIのリンク先を変更しました。(2006/08/07)

<b>DATABASE domestic</b>	<b>NDL (neco/desknets)</b>	<b>SEARCH</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webeat (GetIn)</li> <li>• WebeatPlus</li> <li>• 都立図書館3種の蔵書検索</li> <li>• 図書-雑誌検索(実践女子大)</li> <li>• Amazon.co.jp</li> <li>• Books.or.jp 翻訳</li> <li>• 日本の古本屋(検索)</li> <li>• 全国漢籍データベース</li> <li>• 国文学研究資料館DB</li> <li>• 日本文学館蔵書検索 翻訳</li> <li>• 夏大図書館OPAC+ブックコンテンツ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 子ども図書館/東洋文庫</li> <li>• 専門資料室/アジア情報課</li> <li>• NDL-OPAC</li> <li>• アジア書籍OPAC(IE推奨)</li> <li>• レファレンス情報システム</li> <li>• インフォメーションコーナー</li> <li>• 目次検索システム</li> <li>• 参考図書紹介</li> <li>• 科学技術論文刊行物総覧</li> <li>• 政治家関係人物文獻目録</li> <li>• 軍事関係目録</li> <li>• 企業-団体リスト情報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Google</li> <li>• Yahoo! JAPAN 検索 翻訳 監修</li> <li>• infoseek 検索 翻訳</li> <li>• Excite 検索 翻訳</li> <li>• Wikipedia 翻訳</li> <li>• Japan Knowledge</li> <li>• Babel Fish Translation(IE推奨) 翻訳</li> </ul>
		<b>LINKS</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 図書館リンク集</li> <li>• 出版社リンク集</li> <li>• 図書館情報空間(国)リンク集</li> <li>• Librarians' Index to the Internet</li> </ul>

## サービス基準

「図書館を通じて申し込まれた文書レファレンス・サービスについて、受理日から20日以内に回答します。」

**達成目標 90%**

(活動評価  
<http://www.ndl.go.jp/jp/aboutus/vision.html>)

## 実績値

- 平成16年度 71.4%(達成目標75%)
- 平成17年度 92.8%(達成目標75%)
- 平成18年度 97.6%(達成目標90%)

## 改善策(平成17年度)

- レベル分け
- 処理日の目標値、回付日目標値、上限値を設定
- 管理簿の作成
- 点検体制の見直し

### 3. 日常のレファレンス業務から情報発信へ(1) 記録～共有

```

    graph LR
      A[記録] --> B[review]
      B --> C[共有]
      C --> D[発信]
  
```

個人から全体へ

## 記録～共有

- 各カウンターでの「記録」  
→メモ、ノート
- イン트라ネットでの記録と共有
- 研修(事例研究)

## 例:従来型の記録と共有

- メモ→エクセル
- 例:「電話レファレンスの事例集」  
(アジア情報課)
- ミニ研修

25

## レファレンス受理メモ

月 日

依頼者	担当
電話	
依頼者	区分
国会議員 支那関係 大学図書館 公共図書館 専門図書館 海外図書館 高学図書館 個人(団体企業)	文庫紹介 書籍推薦案内 簡易な事実調査 書誌的事項 利用案内 その他
依頼事項	
回答	

26

## 電話レファレンスの事例集(10月分)

初出	区分	分野	依頼事項	回答	コメント
9月	利用案内		アジア言語OPACで所蔵が確認できた韓国の雑誌に掲載された論文の複写を申し込むにはどうすればいいか(大学図書館より)	掲載巻号、論文、著者名が特定されているということなので、アジア情報室HPから「郵送用資料複写申込書」をダウンロードし、FAXでの申込みを案内。■『図書館協力ハンドブック』巻末の申込書をコピーするよう案内すればよかった。	韓国の雑誌論文はウェブ上で無料で全文見られるものもあるため、可能なら論文名等を聞いて、KSIやRISSなどを確認しても良い。

27

## 例:システムの記録と共有(1)

<アジア情報課blog>

- リンクお勧め
- 催し物
- 新着資料紹介
- 整理の注意事項
- テーマ別調べ案内

28

## asia@blog

### イラン人研究者の業績 (18日 09:19)

CA-Rで紹介されていますが、“The Repository 4 Iranian Researchers”で、世界中のイラン人研究者の近年の業績を集積しているということです。  
<http://www.r4ir.net/index.php>  
博士論文の概要など、イラン人研究者が発表した論文や出版物の書誌事項が見られます。

### UCバークレー校C.V.スター東アジア図書館及びチャン・リン・ティエン東アジア研究センター完成式典 (14日 13:09)

「UCバークレー校C.V.スター東アジア図書館及びチャン・リン・ティエン東

### カテゴリー一覧

アジア(135)
新着資料(111)
中国(304)
コア(94)
諸地域(107)
新聞(34)
カウンタマニュアル(1)
整理(10)
テーマ別調べ案内(65)
テーマ別調べ方のもと(24)
通報(0)
研究(0)
ホームページ(30)
リンクお勧め(3)
ダイレクター(168)
中国語(18)

## バックナンバー

イラン人研究者の業績(18日) / [UCバークレー校C.V.スター東アジア図書館及びチャン・リン・ティエン東アジア研究センター完成式典](#)(14日) / 「中国水汚染地図」「中国空気汚染地図」(14日) / [RSSフィードやAtomフィードを自動作成するソフト](#)(14日) / [Movable Typeがオープンソースに](#)(13日) / [『ムンブ』中国科学院と連携して中国引用DBを提供](#)(12日) / 「2008年中韓産業交流会(大阪)」の開催(11日) / [洋雑誌2007年12月開架、開架→書庫](#)(8日) / [法情報調査マニュアル](#)(7日) / 2006年の中国科学技術総論文数は世界2位に躍進(7日) / [中国国家図書館の管理職について](#)(5日) / [2007款字図書館検討会及び成果展示会](#)(5日) / [2007年12月中国語新逐刊新開架](#)(5日) / [和雑誌新開架](#)12月(5日) / [諸言語雑誌2007年12月開架](#)(3日) / [高等学校中英語図書数化国際合作計画](#)(29日) / [The Universal Digital Library](#)(29日) / [洋新逐刊2007年11月開架](#)(29日) / [和雑誌新開架](#)11月(15日) / [中国初の人材サービス産業白書発表](#)(9日) / [朝鮮半島の地図](#)(9日) / [2007年10月中国語新逐刊新開架](#)(31日) / [Google 地図\(台湾版\)](#)(30日) / [新聞新開架](#)10月(30日) / [Virtual Shanghai\(バーチャル上海\)](#)(29日) / [現代中国地域研究HP公開](#)(29日) / [中東のメディア関係ニュース2件](#)(18日) / [China Historical GIS\(中国歴史地理信息系统\)](#)(11日) / [10月の情報活用ショートセミナー\(鳥取県立図書館\)](#)(9日) / [外邦図学研究プロジェクト\(大阪大学\)](#)(9日) /

[見出し一覧](#)

## 例: システム的な記録と共有(2)

<REX(レファレンス・コミュニティ・サイト)>

フォーラム(掲示板)

- ・レファレンス事例(電話・口頭)
- ・各種情報交換(資料紹介、出張報告)

31

- XOOOPS2.0により構築
- レファレンスを中心とした情報を共有
- 主題情報部参考企画課が管理
- 閲覧は職員なら誰でも可
- 投稿には登録が必要(登録者 約250名)
- 文書レファレンスは、別途レファレンス受理処理システムで蓄積→レファレンス協同DBへ

32

### フォーラムでの最近の投稿

スレッド	返信	
口頭・電話レファレンス事例集(H20.1月分)	13	2008-1-7 16:05
カウンター横断伝言板	4	2008-1-5 16:34
レファレンス事例集2008.1~2(文献提供課)	2	2008-1-5 14:40
電話レファレンス日記IV(06/1/5~)	109	2008-1-4 11:36
口頭・電話レファレンス事例集(H19.12月分)	257	2007-12-27 17:21
新着図書・雑誌記事紹介(科経情報室)	174	2007-12-27 12:16
レファレンス事例集2007.11~12(文献提供課)	50	2007-12-26 17:48
雑箱	113	2007-12-26 14:08
「新聞」関連ニュース	53	2007-12-26 12:28
化震ないネタ	40	2007-12-26 9:37

33



## 書き込みの種類

- (1) 備忘録
- (2) 来館利用サービスとの連携
- (3) 回答中に気づいたことの共有
- (4) 課を横断した情報提供
- (5) 回答を振り返って気づいたことの共有
- (6) 事例蓄積(口頭・電話)
- (7) 情報紹介

35

## (1) 備忘録

投稿日時: 2007-8-30 17:01

**EIUのCountry Report/Country Profile**  
 いつも入り方を忘れるのでメモしておきます。

EIUトップページ  
 ↓  
 ページ中ほど、[Client login]の下のリンク  
 [Enterprise client access]をクリック  
 ↓  
 ログアウトは上部メニュー右

36

## (2) 来館利用サービスとの連携

### スレッド

投稿日時: 2006-12-27 10:18

#### 赤ちゃんの素描を集めた資料

2006/12/27(水)に標記のお問い合わせあり。  
KC421(素描)を探すが、タイトルからは人物の描き方の資料  
しかなし。  
それを見に来館されるかもしれないとのことだったので、  
人文総合情報室でご案内しました。

## (3) 回答中に気づいたことの共有

投稿日時: 2007-7-5 15:49

#### 洋図書として整理されているUMI博士論文

アメリカの学位論文  
著者名: Laura Lynn Neitzel  
論題: Living modern : danchi housing and postwar Japan  
大学名: Columbia University  
を見たいとのこと(電話レファ)。

↓  
ProQuest Dissertations & Thesesで書誌事項を確認。  
NDL-OPACの規格・レポート類検索画面でOrder番号から  
検索をするも、所蔵なし。(社会系ですしね。)

↓  
ダグもとで洋図書を検索したら、あった。  
請求記号EF29-BB。

収集系の基盤で収集経緯を調べてみたら、なるほど! 外国資料課の  
選書係さんが「UMI日本関係学位論文」として選書購入されていた  
のでした。こういう入手経路があることをすっかり失念していました。

## (4) 課を横断した情報提供

投稿日時: 2007-12-20 19:08

Re: 医療材料のカタログのような資料はないか【電話】  
『医療機器・用品年鑑』を見てみましたが、最新版には個々の機器のスペックの記載はあ  
りませんでした(市場動向等のみ)。『Data book ベースメーカー ICD: 2006-2007』  
【DL461-H121】にはスペックの記載がありました。一応、ご参考までに。

投稿日時: 2007-12-18 14:53

#### 医療材料のカタログのような資料はないか【電話】

心臓ペースメーカーや人工血管のスペックを  
各社の製品ごとに比較したいとのこと。

↓  
開架資料では  
『新医療機器事典』<SC2-G52>しか見当たらず。

↓  
この2件には、一冊はあるがスペックはなし。  
『医療機器総覧, 2004』<YU7-H3350>  
『医療機器承認便覧』<Z43-181>

新しい情報も  
『日本医用機器工業会』<Z19-2667>(日本医用機器工業会編)  
『新しい医療機器研究』<Z19-B31>  
<http://www.jaime.or.jp/shupan/shupan.html#新医療>  
あたりにあるかどうか...?

『医療機器・用品年鑑』<Z41-B293>には載っていたかな。

39

投稿日時: 2006-6-21 18:52

#### うなぎ 18種の写真

標記の質問が一昨日電話にありました。  
NDL-OPAC、雑索、目次などに該当しそうなものは  
すぐには見つからなかったもので、科経に転送しま  
したが、その後、どうなったのでしょうか?

40

## (5) 回答を振り返って気づいたことの共有

投稿日時: 2007-11-9 15:43

#### 『考古美術』(Z11-A48)

東京本館利用案内から電話レファレンス

『考古美術』(Z11-A48)は図書館貸出が可能か?

→雑誌のため、図書館貸出は不可です。

<補足>

質問者は和歌山県在住の方。  
『考古美術』の2巻7号が閲覧したいとのこと。  
関西館に来館されるかもしれません。

-----

後日、インターネット上で、原文が閲覧できるか確認した。

まず、アジア言語OPACで書誌情報などを確認。

・当館では、1巻1号-9巻11号(1960.8-1968.11)の影印本を所蔵。  
・2巻7号は、1巻12号で、1961年7月刊行であること。  
・現在は、『美術史学研究』に改題となっていること。  
などを確認。

1. 国立中央図書館

([http://www.nl.go.kr/search/web\\_search/search/search\\_brief.php?search\\_mode=0](http://www.nl.go.kr/search/web_search/search/search_brief.php?search_mode=0))  
→「召喚」に「立回台」と入力して検索。

4.KSI(<http://www.papersearch.net/>)

→全体検索で「立回台」と入力して検索。

→1849件ヒット。

→検索結果が多すぎて絞り込めない。

→全体検索ではなく、刊行物検索で検索することにする。

→「 발행기관」で「한국미술학회」を選択。

→「 권호정보」で「12권(1961)」を選択。

→『考古美術』2巻7号(通号12巻)に掲載の論文、計14件がヒットした。

→「 무료입력」の記載があるので、原文を無料で閲覧することができる。

→「 논문보기」のボタンを押し、原文の閲覧が可能ことが確認できた。

<コメント>

当初、『考古美術』を閲覧するには、紙の資料で見るとしか方法はないと考えていたが、  
上記のような試行錯誤の結果、インターネット上でも閲覧可能ことが確認できた。

しかも無料で閲覧できたことは、大変驚きだった。

このように、韓国の雑誌記事は、インターネット上で閲覧できる可能性がある。

42

## (6)事例の蓄積(口頭・電話)

- 口頭・電話で受けた事例を蓄積
  - 分野ごとに集計
  - 事例の抽出
  - 再調査
  - コンテンツ作成
  - アクセス分析

43

## (7) 情報紹介

- ネット上での情報
- 書評
- 他機関訪問

44

## 「記録～共有」の意義

- 記録者本人にとって:
  - 自分の回答の振り返り・反省(後悔・・・)
  - 十分な回答ができていたか
  - ほかに資料・情報はなかったか
  - もっと効率的な方法はないか
  - 他の職員の情報を求める

45

- 組織にとって:
  - 均一的なサービスの提供
  - 職員同士の学び(回答過程から)
  - 自分ならこう答える
  - 回付先での回答を知る
  - データベースとして活用

→情報発信、サービスの改善

46

## 問題点

- 課ごとに共有手段が異なる
- 特に、システムの共有の場合、全員が参加しているわけではない

47

## 5. 今後の課題

「組織として共有する仕組みの確立」(研修実施要項)

→「ナレッジ提供サービス計画」  
(平成21年度サービス開始予定)

48