

Do-Re

北海道立図書館レファレンス通信

No.29 (通巻33号)

平成19年10月19日発行

特集:平成19年度全道図書館レファレンス研修会

【目次】

- 特集にあたって 1
- 講演「レファレンスをめぐる状況」 帯広市図書館 吉田 真弓 氏 2
- 研修会から
 - 1 事例発表
「恵庭市における課題解決プラン・読書コミュニティ形成への挑戦」9
恵庭市立図書館 内藤 和代さん
 - 2 演習
「わがまちの課題解決プラン」 北海道立図書館奉仕部参考調査課 宮本 浩10
 - 3 講義「地域資料の活用と実際」演習「わがまちの資料を使いこなす」11
北海道立図書館北方資料部調査運用課 加藤 ひろみ
同 収集保存課 丸子 裕、樋山 ミチ子
 - 4 講義・演習「Do-Linksの活用」から 12
北海道立図書館奉仕部参考調査課 工藤 尚子、今野 徹
- 参加者の声13
 - ・「図書館はこんなことができる」をPR 石狩市民図書館 福尾 優子さん
 - ・初心忘るべからず 幕別町図書館札内分館 民安 園美さん
 - ・不安から成長へ 江別市情報図書館 丸田 麻紗子さん
 - ・仕事を見直す良いきっかけに 新得町図書館 松本 修子さん
- 研修後の「アンケート」から 15
- 編集後記 16



北海道立図書館

HOKKAIDO PREFECTURAL LIBRARY

特集にあたって

下記日程表のとおり開催しました「平成19年度全道図書館レファレンス研修会」（主催：北海道図書館振興協議会 主管：北海道立図書館）の様をお伝えします。

この研修会は平成17年度に第1回が開催され、隔年開催となる今年が第2回目となりました。参加者数は20名で、各館の中堅級の顔ぶれとなりました。

当課としては、今回も研修の企画段階から深く関わりましたが、そのねらいとするところは「地域に役立つ図書館」をアピールし、新たな図書館サービスの展開に向けてのきっかけ作りとしたい、ということです。

この構想のもとに、第2日の全日を演習「わがまちの課題解決プラン」として、新しい図書館サービスの企画立案、PR媒体の作成、全員参加のプレゼンテーションに取り組んでいただくという、これまでにない内容となりました。

また、この方向性を踏まえた帯広市の吉田館長による講演、恵庭市と旭川市からの事例発表と、いずれも充実したお話しをしていただき、さらに本誌に掲載のためにご協力をいただきました。研修参加者の皆様からも感想をお寄せいただき、併せて、心からお礼を申し上げます。

さて、図書館界は財政難から大変厳しい状態が続きますが、今こそマンパワーを結集して図書館の力を訴えなければなりません。その第1歩のために今回の特集を役立てていただきたいと思います。

平成19年度全道図書館レファレンス研修会日程表（「開催要項」より）

| 第1日 7月3日(火) | 第2日 7月4日(水) | 第3日 7月5日(木) |
|---|--|---|
| 【講演】 (13:40~15:40) 「レファレンスをめぐる状況」 帯広市図書館長 吉田 真弓 | 【演習-2】 (9:00~10:30) 「わがまちの課題解決プラン」 〔グループ演習〕 アドバイザー：北海道立図書館職員 | 【講義・演習】 (9:00~12:00) 「Do-Links の活用」 北海道立図書館奉仕部参考調査課主任 工藤 尚子 今野 徹 |
| | 【事例発表-1】 (10:40~11:20) 「恵庭市における課題解決プラン -読書コミュニティ形成への挑戦-」 恵庭市立図書館図書課長 内藤 和代 | |
| 【演習-1】 (15:40~17:00) 「わがまちの課題解決プラン」 〔オリエンテーション〕 北海道立図書館奉仕部参考調査課主査 宮本 浩 | 【事例発表-2】 (11:30~12:10) 「旭川市中央図書館資料調査室 簡易レファレンス事例集の活用」 旭川市中央図書館司書 稲荷 桂司 | 【演習】 (14:00~15:10) 「わがまちの資料を使いこなす」 北海道立図書館北方資料培陽収集保存課長 丸子 裕 北海道立図書館北方資料培陽収集保存課主任 樋山 ミチ子 |
| | 【演習-3】 (13:00~17:00) 「わがまちの課題解決プラン」 〔グループ演習〕 〔プレゼンテーション〕 アドバイザー：北海道立図書館職員 | |

注：旭川市中央図書館 稲荷桂司氏が担当された、第2日の事例発表については、本誌 No.27（通巻31号）に同内容の記事を掲載しています。そちらをご覧ください。

今日の講演で私にあてられましたのは「レファレンスをめぐる状況」ですので、帯広市や十勝の現状を踏まえてお話しさせていただきます。

図書館法の第2条の中に図書館は「資料を収集し、整理し、保有して、一般公衆の利用に供する」とあります。博物館法には、ここの部分の「資料を収集し、整理し」の「整理し」がありません。資料を収集し、保管して一般公衆の利用に供するというのは博物館法で、**収集して整理して一般の利用に供する**、そういう手間のかかる業務をやっているのが図書館です。図書館の基本的な機能・目的は、資料提供であり、その両端にあるのが貸出とレファレンスです。この2つがお互いに密接な関係を保つことによって、資料提供につながっていく、図書館の利用につながっていくんだと考えています。

小さな図書館になればなるほど、貸出にどうしても力が入って、レファレンスが今ひとつ力不足っていうのが否めないと思います。

ここまでの導きは図書館員として基本

レジュメに「利用者は要約して質問をする」と書いてございます。これは私がフロアーをウロウロしている時にちょっと声をかけられたときの話なんです。ご高齢の女性が「サトウハチローの本はどんなのがありますか（こんなこと聞いても良いでしょうか?）」と聞いてらっしゃいました。で、OPACを検索しながら、このように探すのですよとお教えして、「所蔵しているのはこのような本ですけど、何かお探ですか?」と声かけました。すると「実は、タイトルは分からないけれど自分が小さい時に読んだ本で懐かしくなったので、もう1回ぜひ読んでみたい。小熊ちゃんと山高帽の紳士が出てくる話のただけど…」最初言ってきたのはそれだけなんです。「他に何か手がかりはありますか?」と尋ねると、「山高帽の紳士が坂の上を（堤防か何か高いところを）自転車で乗っている時に風が吹いて、山高帽がコロコロコロとその先にいた小熊ちゃんのところまで転がってしまった。その小熊ちゃんは、いったい誰の山高帽だろうと持ち主を捜して、帽子を届けに行くお話なんだ。」と。このお話を小さい時にお父さんが買ってきてくれた絵本の中で見た。表紙にサトウハチローとカタカナで書いてあったのだけはしっかり覚えている、という話です。

私はこの後、職員に引き継ぎましたが、このようなことは、皆さんがフロアーでの日常的な会話の中で、〇〇の本はどんなのがありますか?というところから、レファレンスまで導いていくことは多々あると思います。「サトウハチローの本はありますか?」って言われた時に、「あちらの方にOPAC（検索機）がありますので調べてください。」と、これ言っちゃあ

最低ですね。お客さんは、OPACで“サトウハチロー”って探した時にズラーっと出てきて、この中に自分が探している山高帽の紳士の話がどの本に書かれているのか、書棚まで行ってもちっとも分からない。書庫から出してきてもらってとか…。その内に段々面倒くさくなって…。というよりも、こんなこと調べてもらっていいんだろうか、と思われるお客様も多いんですね、厚かましくどんどん質問していただければいいんですけど…。

そうなった時は、「やっぱり私が探している物はもう見つからないのね」って事になってしまう。そうではなくて、職員が「何か私にお役に立てることはありませんか?」と踏み込んでいけば、それが相互貸借に結びついたりレファレンスに結びついて、「図書館の職員に相談して良かった。」という話になります。質問をそこまで導き出していくのがとっても大事なことだと思います。

図書館の職員は、質問をされると時間をかけて調べてキチッと答えてくれます。だけど質問されればなんです。本当にそれだけで良いのかどうか、少し考えてみてください。

十分な知識を持つ職員が必要と思われるか

図書館法の第3条第3項に「図書館の職員が図書館資料について十分な知識を持ち、その利用のため相談に応ずるようにすること」とあります。「十分な知識を持つまで一体何年置いてくれるの?臨時職員だとか非常勤の職員だとか…、正職員で着いたとしても異動があるじゃない?」という声が聞こえてきそうな気がします。

それから第7項に「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」とあります。ここの部分になると図書館は今まで長く沈黙している、こんな条項があったのは知らないことにしようなあ…、あんまり聞かないことにしようなあ…という雰囲気はずいぶん多かつたような気がします。

図書館の司書資格を持った方、少なくとも本が好きですよ。年間8万冊以上出版される本の中から、予算に合わせて本を選定しています。全部の本を知っていなくて、とは言いませんが、選ぶ手段とか、どういうツールを見たら分かるのか、という事を図書館職員は知らなくてはいけません。そのためにどれだけ勉強しているかっていうのはやっぱり司書としての問題だろうなと思います。

先日、愛知県の豊橋市の市議員さんがおっしゃられたんですけれど、地元の図書館の職員に「ブックスタートの本はどうやって選んでいるんだ?」と質問したそうです。ブックスタートは東京にあるブックスタート(NPO法人)の事務局で選んでいる本があつて、その中から図書館が選んでいる場合もありますけど、その議員さんは、「年間何万点も出版さ

れる本の中から、この本が良いと薦められるだけの知識を持てる勉強をしているのか？」と職員に突っ込んだところ、職員は返事できなかったと…。例えば、『いないいないばあ』はロングセラーで良い本ですね。ロングセラーで良い本だと自分できちんと判断できたのか、自信を持って薦められるだけの勉強をしているか、って言われると、難しい問題がありますよね。

趣味的・娯楽的な図書館からの脱却

帯広市の図書館にも今、ボランティアの団体に所属している人たちが110人いらっしゃいます。この他にもボランティアをしてみたいという方はとっても多いです。平成14年に「帯広図書館友の会」という団体を創設したんですけど、後から入ってきて、「窓口」をしてみたいという方が多いんですね。図書館でボランティアをしてみたいと言うからには本好きで図書館の雰囲気も好きなんです。けれど、カウンター業務は楽な業務だっただけで見えている。私にでも勤まるというふうに見えている。これはマズいって私は思っています。

図書館の仕事っていうのは、もっと専門的なものなんだよって職員がPRしていかなければ、図書館は押されっぱなしになってしまうと思っています。

◆あなたにとって図書館はどのような施設ですか(二つまで)

| | |
|-------------------|-------------------|
| 娯楽や趣味のための本を借りる | 43% (男性41% 女性45%) |
| 書籍や雑誌購入費の節約 | 30% (男性24% 女性35%) |
| 研究や仕事の情報収集 | 29% (男性35% 女性24%) |
| 調べ物の手助けや相談を受ける | 28% (男性27% 女性28%) |
| 勉強に集中できる | 12% (男性27% 女性28%) |
| イベントなどが楽しめる地域交流の場 | 3% (男性3% 女性4%) |

(16歳以上の国民を対象とした2002年毎日新聞 読書世論調査より)

これ(上記)は「あなたにとって図書館とはどのような施設ですか？」という2002年の毎日新聞の世論調査です。

趣味・娯楽のためと書籍・雑誌購入の節約のためと答えられた方が1位、2位で圧倒的に多いんです。趣味・娯楽と答えられた全体の43%のうち、52%が主婦です。さらに、45%が事務・技術系の給与所得者です。この方たちは図書館ってどんな施設ですかって聞いたら、利用している・していないに関わらず、趣味・娯楽の施設であると答えられた方、主婦の52%なんですね。それから、経費を節約する(端的な見方ですけど)ためにある施設なんだと答えられた方が全体で30%いらっしゃいますが、そのうち主婦層が39%、事務・給与所得者が33%です。この2つから何が見えてくるかというと、読みたい本が、いつでも借りられる状況にさえあれば、(専門職がいなくても)図書館はそれでいいということです。

私は、このアンケート調査の結果から脱却しなきゃ駄目だと思っています。アンケートの中で、節約するために図書館があるって答えられた方にとっては、お給料が下がったから図書館で本を借りよう、という感じになるのかなと思います。実際、帯広市の図書館のすぐ近くに喜久屋書店という50万冊

を置く大型書店ができました。そこの店長さんの話ですが、あるご夫婦がいて、ご主人が手に取った本を奥さんが横で見て、「同じようなものがあるじゃない。」って言ったって…。だんだんそういうふうにして節約しなきゃいけないってなっちゃう。こんな風に図書館の利用に反映されるとしたら、それはそれでいいのかもしれませんが、借りに来てくださる人たちは、(図書館職員が)専門職でも何でもいいのですよ。遅い時間まで開いていて借りられるような環境さえあれば、そうなるって開いてればいい図書館ができちゃうんですね。

国民3,000人抽出の「図書館を利用していますか」というアンケートでは、利用している人は全体の29%でした。71%の人たちは図書館を利用していない。利用している人というふうには図書館を利用しているかっていうと、調べ物をする43%、それから、何か読む物が欲しいので利用するのが37%。暇な時というのが18%。調べ物をするといった43%のうち、学生が実に64%を占めています。

この方たちが年間どのくらい利用しているのかというと、1回から4回。年間1回から4回来ている人たちが全体の38%。いいですか、全体の29%の人しか利用してなくて、その人たちの4割近くは1年間に1回から4回しか来ていないんです。

指定管理者制度やPFIがだんだん普及して、指定管理者制度を取り入れた図書館が増えてきていますが、実際にその結果が見えてくるのはまだ後です。指定管理者制度により九州の図書館を運営している方は、「受けたのは会社のPRのためでもあるし、社会貢献のためでもある。けれども、この次の更新時に手を上げるかどうかは分からない。」と回答しています。じゃあどうなるか。更新をする時に手が上がらなかったら、次はまた自治体が運営しなきゃならない。その間の職員のスキルとか勉強して蓄積したものはどうなっちゃうんでしょう？

帯広市の図書館はオープン時、正職員が12人でした。嘱託職員は21人(内18人が司書)、それからパートやフルタイムの臨時職員が23人です。オープンの時は12人いた正職員が今年に入って1人減らされました。

指定管理者の話とか委託の話は検討した結果、まだやらないというのが開館前の考えです。今後どうするかは検討を続けなければならない事になっていますので、今年も検討をしています。どのようにすれば効率的な経営ができるのか。もちろんコストアップしないで、かつお客様に喜んでもらえるためにはどうしたらいいのか。そういう経営の仕方を考えています。

鳥取県自治研修所長の齋藤明彦さんは、『まちづくりと図書館』で「図書館は趣味的であると思われる。そのイメージは非常に危険で回避すべきだ」とおっしゃっています。

図書館関係者は気づかない、いや気づいていない訳ではないです。気づいてはいるけれど、さほど重要なことだとは思

っていない、というのが正解だと思います。だからいつまでも押され続けている。先程紹介したアンケート調査が多くの人が思っている事です。趣味的、娯楽、こどもの本、高齢者の余暇利用…。これらの機能を否定はしないけれど、このイメージだと非常に危険だと思います。

新しく市民の役に立つ事業を展開したり、地域住民や行政へどんどんアピールしていかなかったら図書館はだんだん生き残れなくなって、縮小される道をたどることになるだろうなという気がします。

インターネットの普及と現場での対応

図書館現場では、検索手法がだんだん変化していきます。「サトウハチローの本はありませんか？」と尋ねられ、レファレンス・インタビューが不十分でその後の聞き取りができなくても、パソコンをトコトコって叩いたらある程度のところまでは出るんですね。ですから、初心者でもヤフーだとかグーグルだとかウィキペディアなんかを検索すると、サトウハチローが昭和16年頃に何を書いていたのか、ある程度のところまで行き着いてしまう。

また、図書館のHPの充実によってレファレンスが減少したといわれています。HPの充実や道立図書館のD o - L i n k sなどで、利用者自身が自分で検索できる環境が整えられました。そうしたらレファレンスの件数は減ってきました。これって何か変？。もし一時期減ったとしても、また元に戻ればいいのですが下降線を辿っていったら、それはその図書館のレファレンスというのは所蔵調査だけだったんじゃないのか、って気がします。

「この本ありませんか？」「あの本ありませんか？」っていうのは、HPに蔵書検索機能を持たせたら、それで用が足りますね。それから、道立図書館のD o - L i n k sや横断検索を使ったりで、いろんな情報がわかり、後はどこどこから借りてくださいしか無くなるんですね。そこまでのサービスしかしてこなかった図書館は、それでお客さんが来なくなっちゃうんです。

でも、先程のサトウハチローの話のように、もう少し掘り下げたところまで聞いてあげられるようなお客様との密接なサービス、懇ろなサービスが出来る図書館というのは一時期数字が落ち込んだとしても、きっとまた元に戻っていくと思うんです。

「初めて来たんだよね、ここの図書館。探しても(本)なかったんだよねえ…。」っていうお客様がいました。自分で検索できるということは、そこで止まってしまう可能性があります。じゃあ一声かけてくださるような雰囲気、そういうところをカバーしてくれと職員に話しました。カバーしない限りは、「この図書館には本が無いんだよねあ…。」っていう呟きのままで帰ってしまう。お客様を逃がしてしまうわけです。そうならないようにしようと話しました。

団塊の世代職員の退職

団塊の世代の退職が今後どんどん続いていきます。高度経済成長の時代に大量に採用された図書館職員は、図書館の利用も今ほど多くはなく、時間が比較的ゆっくり流れ、非常に懇ろなレファレンスサービスができました。目録カードが手書きだった時代でもありますし、分類は十進分類法と首っ引きで、一生懸命本のページをめくりながら頭を悩ませました。少なくとも、本を手じゅっくり眺めている時間がありました。そうすると、そのとき目に留めた本の印象が頭の中のどこかに残っているんですね。それがゆっくり職員の中で發酵していった、より実のあるレファレンスサービスができた時代であったと思っています。

その職員が持っている知識というのは当然個人で蓄えたものですから、今の人たちには引き継げない、引き継いでも分かってもらえない、というものがたくさんあるんじゃないかと思います。それが退職することによって、どんどん消えてしまいます。

帯広の場合は、『十勝大百科事典』をレファレンスをやりながら地域のの人たちと一緒に作りました。『十勝川の川舟文化史 濤標』では、ボランティアで地域の住民が相当関わりました。十勝の川舟、舳船が相当ありましたので帆船の歴史なんかについて調べていくうちに、レファレンス担当の職員が長く関わって出版することができたということがあります。

そういう懇ろで地域と密接につながったレファレンスをゆっくりやることは無くなり、職員が蓄えた知識も引き継がれていかないんだろうな、という気がします。とつてももったいないことで、どのようにつないでいけばいいのかをそれぞれの図書館で考えなければならぬと思います。

図書館職員の方々は受動的

-図書館は住民に日常生活上の疑問に答え調査研究を援助するためレファレンスサービスを行う- これは『公立図書館の任務と目標 解説』の中に書かれています。先程から申しているように図書館職員は、質問されれば懇ろなサービスということで待っているんですね、お客様から質問されるのを…。

これは、課題であり現状でもあります。本が好きで、おとなしくて、まじめで、誠実で、遅くまで残って仕事をコツコツとなさる図書館職員はとても多いです。なおかつ研修会とか図書館の大会とかっていうと、終わった後の交流会でも本の話をしたり、図書館の話をしています。異動して他の部署を経験した方はお分りかと思いますが、あまり無いですよ、夜中になっても図書館(仕事)の話で侃侃諤諤やっているとこなんて…。それだけ皆さん本が好きです。図書館が好きなんです。でも、私が個人的にいてくれるといいなと思う図書館員は、人と本を結びつける好奇心が旺盛な方ですね。質問されるまではおとなしく待っていては、期待されない図書館の悪循環を続ける事になる、と思います。

地方の財政難

地方の財政が非常に厳しいです。財政難によって、たぶん皆さんがこうやって研修に出て来られるのも旅費をやり繰りしてのことだと思いますが、昔よりも研修の機会が減ってきているのは確かです。

それから、私どもの図書館のように正職員の数が減ったりとか、職員の数が減らされたりしています。図書購入費や事業をするための経費も削られてきています。新規事業に取り組んでいくためにもそれなりに経費が掛かると考えたとき、職員の意欲喪失というのが絶対に出てきていると思います。予算が減少していることによって、専門職員も慢性的な不足となり、私どもの図書館のように非常勤職員ですとか、臨時職員などがどんどん増えるという状態になっています。

私は、図書館職員の勉強不足や財政難からの専門職不足によっても、図書館に対する信頼低下を招くことになると思います。役所からも図書館に対する期待は元々無いわけですから、予算を増やすなんてことはあり得ないわけですね。そうすると、また更に予算が減少してということで…、これをずっと続けて悪い方へ悪い方へと循環を続けているんじゃないのかと、最近は考えることが多いのです。

ただ、財政難を理由に逃げちゃいけない。財政難なら財政難なりに、信頼低下にならないような何か工夫をして、自治体の財政は厳しいけれど図書館の予算には手をつけられない、とせめて言ってもらえるような信頼を得ていかなければ、押される一方だと思っています。そのためには、やらなきゃいけないことがたくさんあります。

役に立つと認めてもらえる図書館へ

帯広では、どういう質問が来て、どう回答をしたか、それを引きついでいけるように、レファレンスの記録をずっと続けています。これはHPにアップしようと思っているんですけど。

先日、帯広にいる文部科学省の派遣職員が、生涯学習部の施設を見たいといらっしゃったんです。そのとき私は見せるつもりはなかったんですけど、机の上にたまたま2か月分のレファレンス記録票があって、それをパラパラめくっていたのを見て、「図書館ってすごいんだ。職員がこんなことをしているんだ。これ、本にしたら売れるよ。」ってものすごく感動していました。「いや、本になって出ているものもあるんですよ。」と話をしたのですが、本当に驚いていました。

でも、図書館の職員にとっては、当たり前なんですよ。普通のことを十分にやっているだけです。でも、外部から見ると図書館の職員はすごいんだっていうことを本当にわかってもらえる努力をしていないんですよ。もっと市民に、それから予算を握っている行政に、図書館ってこんなことをしている、すごいことをしているってPRをするべきだと思います。新聞記者さんとも、ネタがないときには図書館に来ると何かネタがもらえるというつながりを作っておくとい

です。図書館のイベントは、いつでもネタになります。

図書館が作成するチラシなどは、教育委員会関係には持って行くと思いますが、そうじゃなくて例えば農政課、例えば銀行でも構わない。そういう所に、どんどん持って行ってPRすべきだと思います。役所の中には、図書館がPRできる要素、図書館が取り組んでいける要素、図書館が仕事として新たに取り組んでいけるネタがたくさんあるんです。

行政の取り組み課題を知っていますか

役所が今何をしているか、取り組む課題は何なのかというのがわかれば、それに合わせた資料・情報提供ができます。行政は協働していくべきだと思っています。行政の取り組み課題。皆さん、ご自分の自治体が予算の骨子としていることは何なのかわかっていますか？たぶん、館長さんですとか、予算をやっている担当の方ぐらいまではわかっているかと思いますが、なかなか職員は知らないんですよ。

帯広の場合は、地域経済の活性化と少子高齢化、食の安心・安全、これが三本柱です。これが図書館にぴったりなんです。食の安心・安全。ありますよね、この関係の書籍は非常にたくさん。それから、少子高齢化問題にしても、これに合った予算を組む。重点課題を三本とっていますので、予算の要求の仕方が重点課題に合わせた予算の要求をすると、割りとすんなり通るものです。

昨年度は途中から「ばんえい競馬」のことが帯広で重点として取り組むことになったので、図書館はすぐに手を上げました。「ばんえい競馬」に関する書籍をいれます。それからAV資料をいれます。新たに「馬という文化」をきちんと考えていくために関係の講演会とか原画展などを開催したいのでお願いします、と。このように情報を得たときにすぐ手を上げて予算要求をしたら、ちゃんと別途予算で付きました。

役所が何をやりたいと思っているかということに、常にアンテナを張っていれば、図書館の本予算が削られてもそういうところで復活する場合があります。役所に資料を持って行ったり足を運んだりしていれば、役所が今何をしようとしているか、なんとなくわかるはずなんです。

もちろん、自治体で配られている「広報」はきちんと読んでください。3月、4月の広報には予算に対してどう取り組んでいるか、書いてありますから。それに対応する資料を図書館でどう収集していくか。それは行政に迎合している訳ではないんです。行政を押さえなかつたら図書館は切り捨てられます。行政も押さえ、市民も押さえ、予算を考えなくてはいけません。

行政の取り組み課題を知ること、それから広報をきちんと読むこと、これが大切です。そしてもう1つ、所管委員会の重点項目です。

今年、帯広の場合、民間活力の導入が重点項目に入っています。民間活力の導入っていうことは指定管理者や委託とかが入っているわけです。それが検討課題に入っているって

う情報は、ちゃんと議会とか教育委員会とかに声かけていると伝わるんですね。他の教育関係の施設についても、どういう質問がありそうか、検討をしていきそうだったという情報を図書館が持っているれば、そのための資料を事前に用意してあげられます。これができるようになると**信頼される図書館**になれるわけです。

住民へのPR

2003年10月から十勝管内の17の図書館で「図書館司書のおすすめ本」というページを発行9万部の十勝毎日新聞に掲載してもらっています。毎週土曜日交代で書いています。2003年からですから、もう全部で400冊ぐらいの紹介になるかと思います。そうすると、例えば「他の図書館が紹介した本」ということで、展示とかブックリストでこれを活用できるんですね。なかなか大変だと思いますが、みんなで頑張りがら続けています。

十勝毎日新聞社からは、新たな仕事が入ってきました。6月17日の日曜日「離婚後300日規定」について“ウーマンズアイ”という一面の特集ページ組むことになり、そこで「この本が役立つ!」というコーナーを設けて図書館の職員に選書してもらいたい、と。

「図書館司書のおすすめの本」というのをずっと続けてきた結果、このような情報提供は図書館でやってもらえるって、新聞社が思ってくださったので、この度の新たな依頼になったと思います。

それから、主に若い女性が読んでいそうな割引クーポンなんかもついているフリーペーパーなんですけど、6月から誌面を変更して、本を紹介するページを持ちたいので協力してもらいたい、と帯広に話が来ました。で、私の方から逆提案しました。帯広だけでやるんじゃなくて、読者を増やすために十勝管内のフリーペーパーとしませんか?と。そこで十勝管内の図書館に協力してもらえませんか?とFAXを流しました。10館が一緒にやりましょうと賛成してもらえました。最初はこういうものでもいいのかという話でしたが、読んでらっしゃる方は圧倒的に女性が多いフリーペーパーですから、大人を対象とした絵本の紹介をさせてほしいとお願いしました。今年の7月から交代で担当することになっています。最初は本の紹介という話だったのですが、“ぶらりライブラリー”という形で、簡単な地図もつけて図書館を紹介しながら本も紹介するというコーナーができたんです。

それから、去年の4月から毎月地元のローカルのテレビに出させてもらっています。

「専門家に聞け」というタイトルで、去年は半分ほど私がやったのですが、今年は嘱託職員も入れて交代で実施しています。単なる行事のPRではなく、何か心に残るような本のお話を10分間させてもらっています。

とにかく、図書館が、何か面白いことやっているよ、図書館でいろいろな情報が得られますよ、というPRを徹底的に

しようと努力しています。

帯広の図書館では

庁内のPR活動です。食育基本計画、食育基本法が去年出来ました。皆さんのところでも何か取り組みをなさっているかもしれませんが、「食☆ナビ」といって、食育基本計画について帯広市で取り組むという話を聞く前に、食育基本法が出来た時点で、食に関して何か出来ないかと職員のところを持ちかけたときに提案がありました。HPには、「食☆ナビ」と「食.com」という2つの情報誌を載せています。

「アレルギー食のリスト」というものもこの中で作っています。これは、学校とか、保育所に配布すると同時に、すすく教育、赤ちゃんの栄養指導教育の会場にも持って行って職員が説明をしています。そのために職員の時間も取られるのですが、図書館ではこういうことが出来るんだよというPRになると思っています。そのおかげなのか、ブックスタートとの関係もあるのかもしれませんが、来館するお客様にはベビーカーを押した親御さんを多く見かけられるようになり、関係の本の回転もとてもよくなりました。

次に、**パスファインダー**。皆さんのところでも作っていらっしゃると思いますが、パスファインダーという名称がお客様はわかりづらいだろうということで、「しらべ隊」という名前で作っています。テーマは、メタボリック症候群とか、地産地消、家づくり、食育など、子ども向けが8種類、大人向けが5種類あります。

パスファインダーには、テーマに関係する部署や施設、例えば保健福祉部、農林課、上下水道部、国際交流課などのメールアドレスも載せて、こういうことはこちらへお問合せくださいと記しています。職員にお願いしているのは、記した部署や施設には必ずパスファインダーを持っていくということです。表向きには、このようにお宅の施設を紹介しましたので、お問合せがあるかもしれませんからご協力ください、ということですが、本当は違わうんですね。「図書館では、こんないいことやっているの、見てね」というPRをするためなんです。もちろん、情報は載せる前に了解をとっています。

最近では、何かあったときに図書館に相談して下さるようになりました。例えば、商工観光部から、街づくり関係、中心市街地活性化関係などの資料を求めてきます。少しずつ、いい方向に動いているかなと思います。

それから「**仕事に役立つ本の紹介**」。これは、市役所の職員向けのHPがあるのですが、そこで仕事に役立つ本の紹介をしてもらいたいと、職員課のほうから話がありまして、これは管理職でやろうかと思って。私も選ばなくてはならないのでちょっとプレッシャーではありますが、図書館に頼れば専門職だからきちんとやってくれると期待されるようになるべきだと思っていますので、出来れば長く続けたいと思っています。

学校図書館関係は、今年の2月に道立図書館市町村支援課の鈴木課長にご足労いただいて学校図書館の改造をやりました。道立図書館さんは、サービスの対象が違うだけで同じ図書館業務をしているものですから、つつい対等に見てしまうのですが、役所なんかは違うんですね。すごく偉い道庁の課長さんが来てくださるといことで教育長も喜んで下さいました。

そこを使おうと私は思ったんです。偉い人がちゃんと来てくれて指導してくれる、それを私たちも一緒にやる。そうすると、道からわざわざ来てくださって市町村図書館や学校図書館の支援もしてくれる、そこのパイプに図書館がきちっとなってくれていると受け取られて、図書館の株もちょっと上がるんですね。でも、図書館に力がないから道立図書館から人を呼んできた、と取られるのかもしれないけれど…。

図書館の職員はこんなことが出来る、学校図書館の相談にもれる、というところも見てもらう必要があるんですね。ただ、市町村の図書館職員が学校図書館に訪問してアドバイスしてもニュース性は無いんですね。ごく普通にしか受け止めてもらえないです。道立図書館から鈴木課長に来てもらうことで、新聞社2社に書いてもらいました。道から来る、そういうことを必ず図書館のPRに使うんです。悪いけど、そういう形でPRさせてもらいました。

他機関との連携ということで、もうひとつ。

帯広市の商工会議所は、町の中心のビルの5階にあるんです。ビルの5階までわざわざ経営相談に行く人よりも、図書館に来る人の方が多いと思うので、図書館のHPで、商工会議所とリンクさせてほしいとお願いをしました。出来れば、商工会議所とこれから連携をとっていききたいという話もしました。でも、いまひとつ図書館がビジネス支援なんて出来ると思わない、経営者はビジネスに必要な本は買うので、図書館から本を借りることはないと思う、という具合に新聞にも書かれて、とても残念な思いをしました。

図書館では、オープンときは書棚2本分だけビジネス関係の本を並べて、「ビジネス関係の本」を置きました、ということを新聞に載せてもらいました。その後、回転がいいんだよ、ということは何回か報道関係に話しました。それから、商工会議所に話しました。そうしたら、試しにくらい程度だったと思うのですが、経営相談関係のパンフレットなど十何種類持って来ました。あつという間になりました。その後は商工会議所が定期的に持って来て下さいます。これで私、しめたと思ったんですね。

商工会議所もやっぱり経営相談なんかは、自分たちが専門だと思っていらっしゃると思いますので、自分たちのところに来てくれるのが経営相談の人たちで、図書館に行く人たちなんかは…、と思っていたのですが、図書館に置いておいたら、なんか知らないけど手に取ってくれる人たちがいる、と感じて持って来てくださるんですね。

『週刊求人』あたりも、最初は図書館職員も嫌がっていたんです。こんな広告誌みたいなのは嫌だ、と。でも、置いてこうって。お金がかかる話じゃないし、これを持って行ってここから何か職に就くっていうのもいいじゃない、と思っていたら、これも無くなるんですね。

コーナーは、定着してくればもうしめたものなんです。これが、「**ビジネス支援**」でできている形です。今年の秋には、中小企業の経営講座を商工観光部と商工会議所で連携して開催したいので図書館を会場としてお借りしたい、というところまでできました。

こちらからやってください、やってくださいって何回も言ってもやっぱりなかなか難しいんです。実際のものを見ていただいて、動き出したのがわかれば、あちらの方からやりたい、という話になってきます。

大学図書館との連携ですが、帯広畜産大学と行なっています。去年から「調べ方の学習」を、小学生を対象にして市の図書館で2回、それから「インターネットの初級講座」を、一般の方を対象にして大学図書館で3回開催しています。帯広畜産大学は、大学図書館独自の検索手段なんかを持っていらっしゃるから、私たち自身も勉強になるんです。

それから**講演会**。実行委員会形式で、書店主催の作家講演会を2回しました。1回目は池澤夏樹でした。講演会の話が書店さんから持ち込まれたときに、入場料について問題だったのですが、いろいろ話し合った結果、実行委員会を作ってください、実行委員会をあげる書店さんのほうで資料代として券を販売するという形で、昼と夜の2回実施しました。

地元の短大の先生の出版記念講演会は全く無料でしたが、80人入りました。こちらも書店さんに事務所を置いて実行委員会を作り、図書館は会場をお貸しするという形で行いました。

今年はまだあと2本ほど依頼がありますので、同じような形でやればよいなと思っています。もちろん、この機会に関連する本の紹介をして図書館のPRに努めています。

読書週間のときに、地元で古い時代から写真を撮っていらっしゃる荘田さんという方から写真の展示をさせてほしいと話がありましたので、読書週間で一度試したいな、とごちゃごちゃ考えていた次のようなことをやってみました。

(荘田さんが撮った) 写真を一つ一つをデジカメで撮って、それをパソコンに取り込んで、スクリーン上に大きく写して、写真家の荘田さんと私とでトークをしました。

「荘田さん、この写真は、豊職人さんなんですよ、昭和30年ごろ、豊職人さんが自転車にこうやって、豊の枡を作って、豊替えに走ってたんですね。私はこの頃を知らないのですけれど、この頃どういうふうになってらっしゃったのですか？」というふうに私が話を振って、で、写真を撮られた

荘田さんが、「これこれ、こういうふうにして、その家に行って庭先でこうして…」といった話をしてくれました。その時、会場で聞いていらっしゃる高齢者の方が、「いや、それね、うちにも来たことがあるんだよ。」っていう話をしてくださったんです。

その横のこれ、帯広の駅前なんです。昭和33年頃、こんなバス、これバスタクシーなんですけれど。駅前の荷車、舗道車に荷物を積んだ馬車ですね。この下も駅前なんです、自転車がとても多い。外車も走っているんですね。帯広に3台くらいしか走ってなかった外車の1台です。こういう形でお見せした時に、会場にいたお年寄りから「あれはね、どここの会社の社長が乗ってた車なんだよ。」と話が出てきたんです。

このように会場と一体になってやるのも面白いかもしれいな…、と思いました。これがちょっと心に残っています。

それで、ついこの間終わったのですが、6月12日から24日まで、その荘田喜与志さんの写真展を、写真展プラス、昔の撮影したときのカメラと一緒に展示しました。2週間の開催期間中、デイサービスのお年寄りが車椅子で3回訪れているんです。帰ってまたお友達を連れて、来ているんですね。それから、若い方がいらして、ご両親を連れて再び来ているんです。会場には荘田さんもずっといてくださり、私もかなりの期間ついていたんですけれど、お年寄りの方が、普段自宅でもこんなに話されることはないだろうと思うくらい、とても生き生きとした表情で話しをされていました。「ここで売っていた餅屋さんが鈴をチリンチリンと鳴らした時に、私、その餅屋さんを家まで引っ張って行って、母さんにお餅を買ってもらったのよ。」とか、「この駅のホームをつくったのは、俺なんだ。」とか、どんどん話が膨らんでいくんですね。お客さん同士もここでついで話をしているのを見かけました。

高齢者の介護施設からは、デイサービスのときに図書館に寄らせてもらいたい、という話がありました。ただ来て車椅子の背を押されたままうろうろするよりも、何か楽しいこと、昔を思い出せるような楽しい会話ができれば、より介護度が進まないような方法になるのではないかと思います。

私はこれだなんて、回想法はこれでいこうと気持ちが固まりました。

もうひとつ。歯科医師グループで「食育.com」、「食☆ナビ」をHPに載せていることを知っている歯医者さんがいまして、「歯科治療の中でも、予防という点から食育は大事なことで、食べ物についての勉強をみなさんにしてもらいたい」とい。それでイベントを開催するので、図書館から本を持ってきて協力してもらえないか」とお話を進めています。これも、外部から、図書館がしていることを分かっていたいので、PRは出来ているのかなと思っています。

みなさんの努力が図書館の行く末を決める

地域住民、行政へのアピール。新しい役立つ事業と同時に図書館が行う事業の成功は、利用してもらうところまでなら60点。私たちの図書館は、今のところまだ60点です。

図書館を利用している人は、全体の29%ですよ。29%ではなくて71%の人たち、非利用者や行政の職員に、図書館は役に立つよと認識してもらって100点なんです。そこに向かっていま一生懸命努力している最中です。

図書館は公共施設の中で、通常最も多くの市民が訪れます。図書館員は、利用者きちんと対応することで、仕事の充実感を得られます。だけど、図書館を利用しない市民のほうが7割。財政が逼迫すれば、何を削るかが議論になるけれど、行政でも家庭でも、趣味的なものは真っ先に削られます。利用をしない住民と行政がどのように図書館を見ているのか。逆に言えば、彼らへのアピールが図書館の命運を握っています。

その人たちが、図書館は資料費ゼロでもいい、図書館の本代は削ったっていい、と言ってしまえば図書館は終わってしまいます。「趣味的な」図書館から、**役立つ図書館**に変わる必要があるんです。

みなさんのこれからの努力が、明日の図書館の行く末を決定すると私は思っています。今回の研修は、「わがまちの課題解決」というテーマです。このことをしっかり認識してください。「わがまちの課題解決」というのは、行政でも、住民でも、身近なところから。

図書館職員が持っている資源、力、図書館が持っている資料、それは予算がゼロでも出来るとは言いませんが、予算が少なくとも工夫次第でやれるものは十分あると思います。

ただし、先ほど、たまたま道立図書館の館長さんがおっしゃっていたように、職員一人では動かないでください。職員一人の力は、たかが知れています。組織として動かなくてはいけないですし、できれば館長を巻き込んでください。

図書館職員は、本当に素晴らしいことをやっていますので、そのことをPRしてください。そのためには、いろいろ努力していく必要があると思っていますし、努力したことは決して無駄にならないと思っています。(図書館の)利用へと必ず跳ね返って、利用者が皆さんの支えになってくれますので、そういう努力をしていただきたいと思っています。

市民に、それから行政に、「図書館ってなかなかやるじゃない。」と思ってもらえるような図書館であり続けたいと思っています。

事例発表

「恵庭市における課題解決プラン・読書コミュニティ形成への挑戦」

恵庭市立図書館 内藤 和代 さん

恵庭市は現在、読書コミュニティづくりに向けた様々な施策を展開しています。読書コミュニティとは、「子どもから大人・高齢者までの誰もがいつでもどこでも読書に親しみ、読書活動を通じて地域づくり・まちづくりを推進しよう」という概念を表現するものです。「読書のまち」づくり推進には子どもの読書活動を支える学校図書館充実が必要不可欠であり、学校における読書環境整備に重点を置き取り組んでいます。

本市は絵本を通して赤ちゃんと保護者が温かい時間を分かち合うブックスタート事業に全国に先駆けて取り組み、これによって多くのことを学びました。図書館開館以降、次代を担う子どもたちに読書の喜びを与えようと力を注いできましたが、「子どもが本を読む」ことの真の意味を実感したのはブックスタートで出会った赤ちゃんとお母さんからでした。温かいことばかけ、人とのコミュニケーション、笑顔と生きる勇氣、それらが一冊の絵本を通して与えられる瞬間を現場で幾度も幾度も体験し、児童への読書推進施策の方向を大幅に修正する必要性を感じたのです。

市内小中学校に司書教諭を配置した平成15年4月に図書館行政の一元化が図られ、教育委員会管理課所管の学校図書館が市立図書館の所管になり、同年、PTAとともに学校図書館の整備充実を推進するため「恵庭市学校図書館活動推進協議会」を設置し事務局を図書課に置きました。ほぼ同時期に「子どもの読書活動の推進に関する法律」に基づき、恵庭市の子ども読書環境整備の基本的な方針と具体的な方策を明らかにするため、「恵庭市子ども読書プラン」策定の準備に入りました。また平成16年4月に小学校全校に専任の学校司書を配置、平成18年度にはすべての中学校に学校司書を配置しました。

本市がこのように子どもの読書に関する施策に集中し取り組むのは、「子どもの幸せを願うことが地域社会の最優先課題であり、これを解決する手法のひとつが読書なのだ。」という住民の声があり、市当局がその要望を重点施策として捉えているからです。そのため、子どもを取り巻く様々な問題に対する予防施策の力ぎとしての読書に注目し、読書を通して学校や地域社会で想像力や表現力、さらには人とのコミュニケーションが上手にできる子どもたちを育てていくための施策を展開しているのです。

現在、市立図書館は学校教育と社会教育の両方の役割を担っており、従来の図書館経営の概念を自ら破りながら取り組んでいます。しかし、読書推進の各施策実行に際し関連機関との協議や調整を頻繁に行いますが、従来の「図書館」の枠に固執すると失敗することが少なくありません。庁内部署との協議の場で感じるのは、図書館が持つ資源や能力、またその付加的資源に対する評価がかなり低いという事実です。この状況を変えるためには地域や住民にとって役に立つ図書館として存在意義を確立させる必要があります。従来の図書館サービスを維持しつつ、「待つ」から「提供する」方向へ転換し、積極的に働きかけるよう努めるべきです。地域社会の現状を把握する情報を収集し、様々な課題があることを認識した上で新たな支援をアピールしていくべきであり、これには図書館職員の意識改革も求められます。

もちろん、新たな政策を立案し果敢に取り組むには人的にも財源的にも全く余裕はありません。現実はかなり厳しい状況ですが、図書館の様々な資源を最大限に活用し、地域を支える情報拠点として図書館機能を十分に発揮させながら、読書コミュニティづくりを目指していきます。

演習

「わがまちの課題解決プラン」

北海道立図書館奉仕部参考調査課 宮本 浩

文部科学省の提言「これからの図書館像―地域を支える情報拠点をめざして」の中で、これからの図書館サービスに求められる新たな視点 のひとつとして「地域の課題解決支援機能の充実」が示されました。このことをレファレンスの研修として取り込めないものかと思案し、次のような形で講義・演習を行いました。

1 演習の概要

グループ（4～5名）ごとにモデルとする図書館を決め、その図書館の属する自治体の政策課題等を調査し、その課題解決のための新たな図書館サービス（事業）を具体的に企画する。

企画した新たなサービス（事業）については、PR する対象を特定したプレゼンテーションを行う。

2 企画の方法

(1) インターネットに接続した PC をグループごとに配置し情報収集に活用する。

(2) モデルとする図書館の自治体内及び近隣で連携できる機関・施設を意識的に調査する。

(3) プレゼンテーションに使うツールは、模造紙、PowerPoint、画用紙、ホワイトボード等とする。

3 発表

(1) 時間は 1 グループ 10 分、全員で分担して発表する。

(2) プレゼンテーションについては、対象を想定し効果的なものとなるよう心がける。

このコマは、2日め全日行いましたが、前日にオリエンテーションとして1時間20分、プレゼンテーションのポイントを講義しました。昨年度、北海道及び市町村職員対象の「プレゼンテーション研修」に参加しましたので、それを伝達する形で、話すことの基本・表現の工夫・論理構成の仕方・態度の基本などお話しさせていただきました。

次の表は、各グループの成果をまとめたものです。

| グループの名称 | モデル図書館 | テーマ | 対象 | ツール |
|------------|---------|------------------------|------------------|------------|
| プロジェクトA | 市立小樽図書館 | 広げよう学校図書館サポート隊 | 小学校の先生・PTA・教育委員会 | パネルシアター調 |
| RISING SUN | 石狩市民図書館 | めざせ石狩博士 ～ふるさと検定への道～ | 市職員(商工労働観光課) | PowerPoint |
| ジャリおじさん | 別海町図書館 | ジャリおじさんがまちおこし | 町職員(総務部) | 模造紙・HP |
| 4人組 | 千歳市立図書館 | いつでもどこでも出前サービス | 高齢者 | PowerPoint |



皆さん、精力的に取り組み、限られた時間にもかかわらず様々なツールでまとめていただきました。

最後のプレゼンテーションは、各グループとも日頃の読み聞かせなどの経験を活かした説得力のある発表でした。企画の内容や発表の仕方などについては、グループ毎に当館職員数名から細かな助言をさせていただきましたが、当館としても学ばせていただく部分も多くありました。

従来の図書館（レファレンス）の研修には無かった形式・内容の研修でしたが、「地域に役立つ図書館」をアピールし、打って出るレファレンスサービスが必要とされている今、新たなサービスを展開するためのきっかけにしていだければと思います。

〔講義〕(45分) ※ 大要は次のとおりです。

1 はじめに

地域を支える情報拠点として、地元のことは地元の図書館が、資料・情報の収集から活用、保存まで、責任を持たなければなりません。『これからの図書館像』や『地域の情報ハブとしての図書館』では、地域資料や行政資料等も含め、利用者の課題解決に必要な資料・情報を幅広く確実に収集し、有効活用できるよう付加価値を高めて提供、発信していくことの重要性が説かれています。

2 資料収集 レファレンス・コレクションの形成

地域資料は、資料群全体がレファレンス・コレクションとも言えます。活用といっても、まずは収集が肝心です。各市町村の資料については、道立図書館での収集には限界があります。地元での確実な収集をお願いします。また、昨今はペーパーレス化が進み、行政資料なども、ウェブ版での公開のみということも増えました。情報の保存対策はできていますか？

3 資料の組織化(目録、分類、件名、装備、排架)

集めた資料は探しやすく。詳細なデータ作成や、分類・件名など、アクセス・ポイントの工夫は、利用者にとっても多角的な検索を可能にします。役に立つ情報も、引き出せてこそです。

4 活用のために

- (1) 自館資料をとことん使いこなしましょう。(2) 便利なインターネット・サイトも使いこなしましょう。
- (3) 二次資料、自館製ツールを作りましょう。(4) 他機関と連携・協力しましょう。
- (5) スキルアップに努めましょう。(6) 情報発信・PRをしましょう。
- (7) 先進事例に学びましょう。

<デジタル・コンテンツを中心に、札幌市中央、北広島市、つくばみらい市立(茨城)、横芝光町立(千葉)、愛荘町立愛知川(滋賀)、小平市(東京)、秋田県立、岡山県立等の各図書館のHPを参照しました。>

〔演習〕(85分)

本演習の趣旨は、道内各自治体が抱える様々な課題解決に向けて、図書館がどのようなレファレンス・サービスを提供、展開しているかを再考していただくものです。初の試みとなった今回の演習内容としては、研修参加者が所属する地域における基礎的かつ最も身近な資料である各自治体史(誌)・市町村勢要覧・市町村広報(何れも当館所蔵)を題材に、それらの資料を、

- ①「解題する」(構成・章立て・索引等の確認の他、市章・地名の由来や入植当時や先住民族などについての記述の有無確認)ことを通して、
- ②「認識する」(実際のレファレンスに活用された事例の報告等を含め、想起される活用のあり方や効果などを検証する)というものでした。

当館が事前に作成した記録メモに要点を記入後、数名に発表していただき、さらに全体的な意見・情報交換を行うという流れで進行了。当初予定されていた配分時間が短縮されたので、参加者によっては要覧まで手を伸ばす余裕がなかったものの、本演習が地域資料の重要性(市町村史(誌)は実際によく利用されているという実態、要覧は鳥瞰図等が含まれているものもあり、特に最古のものとは最新のものとでは記述内容・レイアウトの変遷・差異が著しいことなど)を再確認していただき、この3種の資料が“とっさの一冊”であり、基本資料であることの認識を共有することができました。さらに、市町村図書館でのレファレンス対応を当館が伺い知れたと同時に、当館での回答事例の一端を市町村図書館に知っていただく機会となりました。

なお、情報交換の場や事後アンケートの中で、要覧は利用の多い資料であるので古書店からも入手している(石狩市)、帰館後に改めて自館の所蔵状況を確認したい、また、広報は貴重な資料であることが理解できたので是非町の担当にその旨伝えたい(別海町)という報告・意見も寄せられました。

講義・演習「Do-Links の活用」から

北海道立図書館奉仕部参考調査課
同

工藤 尚子
今野 徹

演習では、道立図書館HPにある「Do-Links（北海道立図書館情報検索リンク集）」を利用して、与えられた問題の回答に必要な情報がどこにあるのかを、みんなで確認しました。

『Do-Re』通巻30号ですでに紹介していますが、「Do-Links（ドリンクス）」は、インターネットのサイトや無料で検索できるデータベース等を中心にまとめ、図書・雑誌の所蔵調査、文献調査の他、様々な調べものに利用できるリンク集で、内容も児童向きなものから専門的なものまで、その数は5,000件を超えています。その中のいくつかを利用しながら、「Do-Links」の実用性を紹介していきました。

参加した皆さんは、それぞれ仕事でインターネットを利用している頻度は様々でしたが、この講義の説明で、「Do-Links（ドリンクス）」のリンク数の多さと、こんなことまで調査することができるのかという驚きがあったようです。

最新の情報を得るためにインターネットを利用することは欠かせなくなってきましたが、図書館での調査の基本は印刷資料を使っただけの回答であり、情報源としては不確かな部分もあるインターネットの情報には出典情報を明示する等の注意が特に必要となりますので気をつけたいところです。

講義の前半では、本・雑誌などの資料を探すサイトを中心に解説をおこないました。「翻訳された絵本『Tip en Top』の日本語タイトルは何か」「野球で活躍している斎藤佑樹選手の最近の雑誌記事にはどのようなものがあるか」などの例題により、図書館の所蔵資料や出版情報の調査を中心に解説を行いました。

後半は、調査・研究お役立ちサイトについて、よく使われるサイトを中心に解説を行いました。「ここ1年間くらいの道内の地域別家庭用灯油価格の推移を知りたい。」「外国語会話教室の中途解約に関する判決が平成17年2月にあったと聞いたがその判例を見たい。」「これから始まるという裁判員制度はどのような法律に基づいているか。」という例題をとおして、インターネットの速報性等の特性を理解し、1つのサイトから徐々に広げて上手にDo-Linksを使うよう説明をしました。

講義の合間や終了後に皆さんから普段の業務上のウェブ情報の提供について質問がありました。「『青空文庫』の作品は利用者に提供できるのか。」「官公庁などの統計情報をプリントアウトして渡したいが・・・。」など、パソコンをお持ちでない利用者への提供について対応に苦慮する状況が非常に伝わってきました。今回の場合、「青空文庫収録ファイルの取り扱い規準」があり、著作権の切れている作品については、出典を明示すれば、ファイルは複製・再配布することができますと書かれています。通常、著作権法第31条により図書館等の資料ではないインターネットのプリントアウトはできませんが、サイトによっては、著作権の切れたものを公開している場合があります。まず、契約条件や著作権について触れているか調べ、それが無い場合は直接確認することも必要です。

なお、日本図書館協会は、平成19年8月2日付け「図書館に関する権利制限の要望の背景となる『図書館像』について」(PDF)において、この権利制限に関わる図書館側の要望をまとめていますので当HP (<http://www.jla.or.jp>) をご参照ください。

『Do-Links』は、先日「学校図書館・子ども向けお役立ちサイト」を大きくリニューアルし、その他の項目についても随時追加していきます。ぜひご活用ください。

参加者の声

「図書館はこんなことができる」をPR

石狩市民図書館 福尾 優子さん

レファレンス研修会なので、どれだけレファレンス課題がくるのか、内容はどんなものかと思っていましたが、実際に研修会に参加してみたところ、地域の課題解決やプレゼンテーション、はたまた事業戦略やPR作戦など、想像とは違った研修会でした。一言で感想を述べるなら、面白かった！ということに尽きます。

吉田館長の言われた「図書館職員は訊かれた方には懇ろに答えるが、では、その逆は・・・？」ということにはうなずきました。確かに今までの図書館職員は内気な人が多かったと思います。行政側の市職員から、情報発信が足りないと言われたこともありました。これからは積極的にPRしていかななくてはと痛切に感じました。

プレゼンテーションの時間も楽しい体験でした。図書館職員向けの研修でプレゼンテーション実習をするとは思っていませんでしたが、図書館職員がプレゼンテーションによってコミュニケーションの技術を磨くのは良いことだと思います。

今回の研修は全体的に見て、図書館以外の外の世界に向けて情報発信することについて主眼が置かれていたと思います。「図書館」は市民権を得ていますが「図書館はどこどころ？何をするとどこ？何ができるところ？」について、特にレファレンスサービスについて、皆さんは今まで積極的に宣伝してきましたか？

当館では、開館してまだ8年目、若くて不慣れなスタッフが多いという状況に甘え、レファレンス専用のカウンターがあるにも関わらず、「レファレンスは自信がなくて・・・」「経験不足だし実績もないし・・・」「求められた回答を提供できるか不安・・・」など言い訳してきました。しかし今までのサービス水準のままでは指定管理者制度への波を乗り越えることはできないと思われます。また、そもそも本来の図書館サービスの重要な柱の一つであるレファレンスを疎かにしては図書館とは言えません。しかもそのサービスを市民に十分にできていないことは公務員として責務を果たしていないといえるのではないのでしょうか。

実践が能力を鍛えてくれます。恥をかくことを恐れず、改めて毎日のレファレンスに努め、「図書館はこんなことができる」を市民に知ってもらい利用していただけるよう図書館のPRに邁進しようと思います。

最後に郷土資料について、もっと収集し整理する必要があると思いました。まずは役所を退職する人に聞いて、資料をお持ちであればもらってこようと思います。

初心忘るべからず

幕別町図書館札内分館 民安 園美さん

研修を終えた翌日、カウンターにいと、「土地区画整理の最新版の本がありますか？」というレファレンスが。ちょうど研修のカリキュラムにあった、「Do-Links の活用」のなかでサイトの紹介を受けたばかりだったので、心の中でガッツポーズをして、「行った甲斐があったなあ」としみじみ思ったのは言うまでもありません。

今回の研修会は演習が多く、気づいたら勤務年数が二桁になってしまい、ぬるま湯に浸かっている私にとっては、様々な意味を含め刺激的なものでした。

なかでも、プレゼンテーションの演習は、プレゼンに緊張したものの（更に、ベテランチームに入ってしまったばかりに、「プレッシャーとの闘い」というおまけ付きでした）、もっと時間をかけ掘り下げて取り組みたかったと、残念に思ったほどです。他の図書館の方とチームを組み演習をするのも、井の中の蛙になりがちな司書にとっては貴重なことだと思います。また、各チームのプレゼンに、図書館は多方面に活用できる可能性があり、それを活用するためには、司書として企画力もさることながら、PRする術を身につけることが重要であるということを感じさせられました。

司書は終わりのない仕事とよく言いますが、この研修で、司書としてまだやるべきことはたくさんある。アンテナは常に張りっぱなしでいよう。と、がむしゃらだったけど、エネルギーだった新人の頃の気持ちを思い出しました。

と、こう文章にしても、なかなか伝わりにくいものです。今後、またレファレンス研修がこのような形式であったら（暗に企画してくださいと言っているようなものですが）、ぜひ参加をお勧めします。

不安から成長へ

江別市情報図書館 丸田 麻紗子さん

今回の研修会で、全体の半分以上を占めていたのが「わがまちの課題解決プラン」という演習でした。内容は4、5人のグループに分かれ、モデルとする図書館を選定します。そのモデル図書館の自治体が抱える課題を解決するために新たな図書館サービスを企画し、プレゼンテーション形式で発表するというものです。

この演習についてのオリエンテーションを受けた当初は、学んだ事をレファレンスでどう活かせばよいのかかわからず、とても不安でした。また、大人数の前で企画提案などをした経験もないため、無事に演習を終えられるか、終始緊張と不安の中で講義を受けていました。

しかし、宮本主査からプレゼンテーションのポイントとして、話すことは「知ってほしい、理解してほしい、行動して（改めて）ほしい」というような目的のある働きかけであり、優れた話とは「話し手、聞き手がともに納得し、話し手の目的が達成されたもの」など興味深い内容を学ぶにつれ、不安は解消されていきました。

表現の工夫として教えていただいた「親しみやすい言葉をつかう」などは、些細なことかもしれませんが、けれども、利用者の目線になり考えた言葉で情報を伝えるということは、普段から気をつけなければいけない重要な点なのだと改めて実感しました。

研修会全体を通して「受身にならず、自らが外に出て図書館のよさを伝えていく」という活動的な考え方や行動の事例を聞き、意欲的に演習に望むことができました。

プレゼンテーションの発表本番ではグループの皆様を支えて頂き、分担されたパートを無事終わることができました。反省点は多々ありますが、それ以上に司書として成長していくための糧になる、実りの多い演習だったように思います。

道立図書館の皆様をはじめ、講師、参加者の皆様、大変ありがとうございました。

仕事を見直す良いきっかけに

新得町図書館 松本 修子さん

図書館に勤めてから初めて受ける全道図書館レファレンス研修会ということで、たくさんのことを吸収していこうと当日を迎えました。研修日程はぎっしりとつまった内容となっていて、とても充実した3日間となりました。

なかでも2日目を中心に行われたグループ演習とプレゼンテーションは、難しさがあつたもののやりがいのある演習でした。まちの課題を解決する企画を立ててプレゼンを行う演習でしたが、「現状に関係なく夢のある企画を立てる」という点はなかなか大変でした。企画を立てていく際に、グループのメンバーそれぞれの館の現状を話していきながら作業を進めていったのですが、予算がない、スタッフが足りないなどなど、悲しい現実が夢のある企画を立てる邪魔をしてしまうのです。しかし、せつかくの演習なので現実を忘れて思い切った企画を立てようと、メンバーでいろいろ案を出していき、その結果良い企画を立てることができたのではないかと思います。グループのメンバーになった方々とは初対面でしたが、館の現状などいろいろ話していくことで打ち解けることができ、良い情報交換の機会にもなりました。

そして3日目に行われた地域資料の講義と演習も、私にとっては目玉のカリキュラムでした。レファレンスで地域資料を使用する頻度は多いのですが、自分では使いこなせていないと普段から思っていたので、ぜひ学びたいカリキュラムでした。講義を受けた後に自治体史や要覧、広報を使って演習を行いました。時間が足りなく演習が途中になってしまったのは残念でした。個人的にはもう少し時間をかけて、地域資料について学びたかったと思っています。

今回の研修に参加したことで、自分の業務の取り組み方を見直す良いきっかけとなりましたし、図書館がまちにとって必要な施設であると思ってもらえるよう、今まで以上に頑張る業務に取り組もうと改めて思いました。

研修後の「アンケート」から

研修会に参加していただいた方々へ、終了後アンケートにご協力いただきました。
貴重なご意見・ご感想の一部を紹介します。

イメージできる今までの研修と異なりかなり刺激的で勉強になった。

まちの政策・課題という身近なテーマを取り上げてらい、現実的で役立つ研修だった。

演習のプレゼンテーションが刺激的で盛り多かった。

吉田館長の基調講演はすごく良かった。

研修は参考になったが、テーマとの関連がやや疑問だった。

Do-Linksについて、もっと詳しく教わりたかった。説明方法など変えてみると良いのでは。

新しい情報の入手方法から古い郷土資料の収集活用と、幅広く大切なことを学べた。

他の図書館の人との意見交換もできて、グループ演習は有意義だった。

地域資料の活用について時間が足りなくもったいなと思った。

プレゼンテーションと地域資料の演習は時間が足りなかった。

プレゼンテーションの研修は、独立させても良かったのでは…。

図書館において利用者を待つだけでなく、対外的な活動の重要性が学べた。

日頃の図書館職員としての考え方で研修に盛込まれて大変勉強になった。

司書が集まるせっかくの機会なので、意見交換や情報交換の時間があれば良い。

恵庭市の活動は、図書館運営にとって重要な話が多かった。恵庭市を特集した研修会を。

編集後記

- ◆全道レファ研に参加された方、大変お疲れ様でした。いつもと違った講義内容となりました。盛りだくさんで時間が足りなかったとの感想もいただきましたが、今回の研修が様々な取り組みのきっかけとなればと思います。不足分については、レファレンス体験研修にぜひご参加ください。(N)

- ◇全道レファ研では「Do-Links の活用」の講義前半を担当させていただきましたが、時間配分が思い通りにいかず、後半の講義の時間に影響が出てしまい申し訳ありませんでした。
本号の原稿では吉田館長の講演テープ起こしも部分的に担当しましたが、2年前に同じ作業をしたので、こちらの方はスムーズに行うことができました。(T)

- ◆このたびの研修会では、裏方を担当させていただきました。多忙な中、講師をお引き受けいただいた皆様、ご参加の皆様、大変ありがとうございました。
ところで、講演のテープ起こしは、吉田館長の言葉を何回もかみしめ、味わえる幸せな作業でした。聴いただけに終わらせないよう、何か1つでも業務に生かせるようにしたいと思います。(U)

- ◇今回、講演のテープ起こしを担当しまして、帯広市図書館の一步二歩先を考えた図書館の取り組みはとても参考になりました。その後、ふと、学生時代の恩師の言葉を思い出しました。「広げる風呂敷はでかい方がいい」もちろんそれを実現する行動力の両方が必要です。(や)

- ◆特集号、いかがでしたか？ メインの帯広市図書館長の講演は、21 ページ分のテープ起こしの原稿を整理し7ページにまとめたものです。また、事例発表の恵庭市立図書館内藤さんと参加者の4名の方には、ご指名して原稿を書いていただきました。お忙しい中のご協力に心から感謝いたします。
今回の研修会は、「わがまちの課題解決」をテーマとし3日間の濃い研修となりました。その様子を可能な限り皆さんにお伝えしたいと編集しました。
感想などお待ちしております。(宮)

- ◇ 待たせしました。通巻 33 号をお届けします。たくさんの市町村の皆様にご登場していただき、活気のある紙面となりました。秋も深まりました。元気で頑張りましょう。(S)



Do-Re(どうれ)の由縁

“どうりつとしょかんレファレンス”の
略から名付けました。
しかしながら
“どれどれレファレンス”からとの説もあります。

THE REFERENCE NEWSLETTER OF HOKKAIDO PREFECTURAL LIBRARY

Do-Re

北海道立図書館レファレンス通信 No.29(通巻33号)

特集:平成19年度全道図書館レファレンス研修会

発行年月日 平成19年10月19日

編集 北海道立図書館参考調査課

発行 北海道立図書館

〒069-0834 北海道江別市文京台東町41番地

TEL 011-386-8521 FAX 011-386-6906

<http://www.library.pref.hokkaido.jp>
