

# Do-Re

北海道立図書館レファレンス通信

20 (通巻24号)

平成17年10月7日発行

## 特集：平成17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
<b>講演「社会情勢と図書館サービスの課題」</b> 社団法人日本図書館協会 常世田 良 氏	2
研修会の講義から	
1 参加報告 「北広島市図書館における利用者支援サービス～パソコンを利用して『パスファインダー』を作ろう～」	11
2 講義 「地域資料の活用と方法 - 地域資料特論 -」	12
参加者の声	13
・知りたいことはまず図書館へ	岩見沢市立図書館 小木曾 柄江さん
・「情報を得る場所」としての図書館へ	湧別町図書館 土佐 信太郎さん
・アナログおばさん頑張る！の記	栗沢町来夢21 辻村 淑恵さん
・「自己判断自己責任」型社会における図書館のあり方について	芦別市立図書館 佐々木 一さん
研修後の「アンケート」から	15
お知らせ 北海道雑誌新聞総合目録データ調査にご協力お願いします！	16
編集後記	16



## 北海道立図書館

HOKKAIDO PREFECTURAL LIBRARY

## 特集にあたって

去る7月21～22日に開催された、「平成17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 <以下「北図振」> 主管：当館)の様をお伝えします。北図振のこれまでの各種研修事業の中でも、部門別や中堅職員研修などで、レファレンスをテーマとして取り上げたことはありましたが、研修事業名に「レファレンス」を謳っての開催は、初めてのことです。レファレンス・サービスの重要性、特化した研修の必要性を強く認識し、また市町村図書館からの要望も多くあって、実現したものです。今回は勤務3年以上の方を対象とし、27名の参加がありました。そのうち10名は、経験10年以上のベテランでした。

プログラム全体の企画にあたっては、当課も全面的に協力しました。二日目のグループ・ディスカッションのテーマとなった「踏み出そう、さらなる一歩！ 広めよう、レファレンス・サービス」が、その意図するところを具現しています。図書館を取り巻く情勢はかなり厳しい、けれども一歩踏み出すのだ、そんな思いを参加者と共有したく、日本図書館協会の常世田氏・北広島市図書館の新谷氏という2人の豪華な外部講師をお招きし、最新動向・事例あり、パソコン演習あり、討議ありの2日間となりました。

常世田氏の講演の中で、「自己判断自己責任」型社会の到来により、図書館の情報提供機能が真に評価され、図書館が住民に本当の意味で役立つチャンスが来た旨のお話があります。諸般の事情で残念ながら参加できなかった皆さんにも、是非、この特集号を読んでいただき、共にさらなる一歩をと願うものです。

平成17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21日(木)	第2日 7月22日(金)
事例発表 演習(13:00～14:40) 「北広島市図書館における利用者支援サービス ～パソコンを利用して『パスファインダ』～を作ろう～」 北広島市図書館副館長 新谷 良文	講義・演習(9:00～10:20) 「レファレンス・インタビュー」 北海道立図書館奉仕部参考調査課主査 宮本 浩
講義(14:50～16:00) 「地域資料の活用と方法 - 地域資料特論」 北海道立図書館北方資料部調査運用課長 丸子 裕	講演(10:30～12:00) 「社会情勢と図書館サービスの課題」 日本図書館協会理事・事務局次長 常世田 良
情報提供(16:10～16:40) 「国立国会図書館レファレンス研修」参加報告 北海道立図書館北方資料部収集保存課主査 中田 こずえ	グループ・ディスカッション(13:00～15:10) 「踏み出そう、さらなる一歩！ 広めよう、レファレンス・サービス」 進行 北海道立図書館奉仕部参考調査課長 佐藤 良雄 助言 日本図書館協会理事・事務局次長 常世田 良

注：当館の中田、宮本が担当した内容については、本誌 No.18 (通巻 22 号) に関連記事があります。そちらをご覧ください。

# 講演 「社会情勢と図書館サービスの課題」

社団法人日本図書館協会

常世田 良 氏

今、図書館というのは冬の時代と言われてます。指定管理者の問題も含めて、かなり複雑な状況にあるのですが、今日はレファレンスの研修というふうにお聞きしていますので、レファレンスがどうあるべきか、あるいはどうしてレファレンスが必要なのか、という辺りをお話させていただきます。皆さんも一人一人の立場で、一緒に考えていただけたらと思います。

## 日常的な仕事の見直しを

今日いただいたテーマは、「社会情勢と図書館サービスの課題」という大変大きなテーマですね。

図書館と言いますと、貸出、レファレンス、児童サービス、リクエストというように、いろいろなサービスがあって、当然それをやるべきことだと図書館員は毎日仕事をしているわけですが、社会が大きく変化しているこの状況の中で、自分のやっている仕事が「このままでいいのか、この仕事を続ける必要があるのか、さらにほかに必要な仕事はないのか。」というような見直しが必要なのではないのかと思うわけです。

図書館というのは、地方自治が買われていますから、設置自治体で勝手に考えなさい、となっていますよね。「望ましい基準」が提示されましたけれども、具体的な数値というものはないわけで、各自治体が図書館政策を作って、その政策に基づいてサービス計画を立て、その計画の実施の評価をしなさい、といわれているわけです。

そうしますと見直しに取り組みない図書館はですね、十年一日の如く仕事の内容が変わらないという可能性もあるわけです。市民からのクレームや、議員から、首長から、教育委員会の上の方から直接、「なんとかしなさい」という声が出て、やっとな変わることになる。

ですから、内部変革を自分たちでしていけるのか、というのが実は図書館現場の仕事のあり方で一番重要な点なんです。日常的に仕事の見直しをしていく必要があるし、何のためにその仕事をするのかを常に考えていかななくてはならない。

## 社会の変化と図書館のあり方

これまでの日本における行政の仕事の進め方というのは、国が政策を作ってガイドライン等決めてですね、さらに県がいろいろなマニュアルを作り、市町村職員向けの講習会等を開催して、かなり明確にやるべき事が指示されて仕事に取り組むということがあるわけです。図書館の場合は、そういうことはほとんどないんですね。

しかし、一方で図書館界の有名な本とか有名な人の発言と

いうものが、何十年も金科玉条のごとく大きな力を発揮していますね。たとえば、「レファレンスをやるって事については、もう自明なことなんだ。だって誰々先生が言ってるじゃない。」っていうところで思考停止してしまったんじゃないかと思うんですね。図書館界の中で常識になっていることを、何となく繰り返しているのではないのでしょうか。何が忘れられているかという、やっぱり社会の変化だと思うんですね。社会の変化がこうなったからこうしなきゃいけない、というような研究はもちろんありますが、その大先輩の言ったこととか、図書館界の常識に反するような試みというものについては、なかなか広まっていけないということがあります。これは非常に危険なことですね。

明治以来の大変革期と言われているわけですが、それはなにも日本だけではなくて世界的、地球的な規模で、その変化が起きているわけです。

私は、もっとも影響があるのは、「自己判断自己責任」型社会への移行ではないかと思っています。

## 「自己判断自己責任」型社会への移行

皆さん、「政策形成能力」の研修なんて受けてらっしゃいませんか。そのテーマのひとつが地方自治どころか地方主権、それにとまなう「自己判断自己責任」型の判断形式ですね、それと説明責任。この辺りがメインになっていると思います。

東京都の石原知事が再選したときの記者会見で、開口一番、「これから今までよりももっと国と喧嘩するぞ。」という発言をしました。それを聞いたときに「ああ、やっぱり地方自治の時代は本当に来てるんだな。」と感じました。首長さんの中には、従来型の中央とのチャンネルを作ってやっていこうという方も沢山いらっしゃいますけれども、明らかに地方自治の方向でやっていくんだという方もいっぱいいらっしゃるでしょう？ 要するに、今は、中央集権的なものから地方分権的な形に移行する過渡期なんですね。過渡期にはどういう事が起きるかという、混乱です。大きな混乱が起こります。

今、「自己判断自己責任」型社会へ日本の社会全体として大きく舵を取り始めています。直接きっかけになったのは、国家財政の破綻だと思いますけれども、でも民主主義っていうのは、そもそも「自己判断自己責任」です。その中で図書館はどうすべきか、その中でレファレンスをどうしていくのかという視点を是非持っていただきたいと思います。

## 企業における情報環境の激変

この「自己判断自己責任」型の社会、いろいろな側面があ

ると思いますが、個人だとか小さな組織のリスクが増加すると思うんです。日本の企業というのは、95%が中小零細企業だと言われてます。だから大企業は5%しかない。勤労者の80%以上は、中小零細企業で働いているわけです。今までは大企業があって、子会社があって、孫会社があって、ひ孫会社があってというような巨大なピラミッド構造でした。ところが、それが今崩れ始めています。

皆さん、「まいど1号」って、聞いたことある方います？「まいど1号」、人工衛星の名前なんですけれど、テレビで何回か取り上げられました。東大阪っていう地域があります。東京で言えば京浜工業地帯みたいな小さな町工場がいっぱいあるところで、この町工場は、NASAとかボーイング社から注文が来るようなものすごい技術を持っているんです。そういう地域でも仕事が減って、元気がなくなった。

そこである社長さんが、地域全体の町おこしで、人工衛星打ち上げたら景気持ち直すんじゃないか、と思いついたんですね。みんなすごい技術を持っているんだから人工衛星の一つや二つ簡単に上がっちゃうんじゃないのってね。で、それをテレビ番組が、面白おかしく取り上げているんです。でもそれを見たときに、今お話ししていた、その系列というものが崩れて、新しい時代にその中小企業が突入していることが見えてきたんですね。

それは、味噌や醤油の貸し借りや雨が降れば洗濯物を取り込むというような、近所付き合いをしている隣の町工場の社長さんと「一緒にやろうよ。」って話したときにですね、隣の町工場で、こんなにすごいことをやっていたんだって、初めて知るわけですよ。何でだと思いませんか？ 縦につながっていたからです。縦系列でつながっているから、系列に入ってなくて関係ないところは、隣の工場でも何をやっていたのかわからなかったわけです。

それから、人工衛星打ち上げるのには、いろいろな書類を書かなきゃならない。「考えてみたら、今まで俺たちってこういうお役所に出す書類って書いたことがなかったよね。何でだろう？」それは、全部親会社書いていたからです。子会社は親会社の工場でしかなかったわけで、一部分だけ任されていた、自立した企業ではなかったということですよ。トヨタの看板方式が典型的でしょ。「これだけの物を、これこれのレベルで、いついつまでに作りなさい。」という指示が提供される、それが看板のようなので看板方式と言われたんですけども。日本の企業というのは大部分、その系列の上位から指示された物をその通り作ることによって、何とか食べていけるということになっていたんです。

その系列システムの特徴的なポイントはですね、指示と同時にそれを遂行するために必要な情報が提供されたことだと思うんです。したがって、組織のほとんどのレベルにおいては、自分で情報を収集する必要がなかったんです。さっきの企業の話をしみますとね、親会社が持っている特許とか技術を

子会社に移転することによって、子会社が親会社の工場たり得たんですから、かなり特異な社会だったという気がしますね。それが崩れて、子会社も自分でマーケティングやらなきゃいけない、書類も作らなきゃいけない、金策もやらなければならない、というような独立した一人前の会社にならざるを得なくなってきたということですね。

今、お話ししたように従来では命令と同時にその必要な情報が提供されたことから考えると、情報が来なくなるということです。これは行政もそうです。今までは国や県が全て政策、業務の内容、それに関するマニュアルも含めて情報提供してきたわけですけども、それがなくなる可能性があります。

例えば、県が国と喧嘩しなけりゃいけない事態が起こるでしょうし、市町村だってそうです。皆さん、これから異動した先で県と喧嘩しなけりゃいけない場面に直面するかも知れません。今までは、県の言うことを聞いて、疑問があればお伺いを立てて、「こうすれば良いんですね。」っていうことで済んでいた。これからはそうはいかない。喧嘩する相手から情報は来ない、自分で情報を集めなきゃいけない。情報収集能力に劣る個人や小さい組織が相対的に情報弱者になってしまいます。情報弱者になるってことは、失敗する可能性が増えるってことです。ということは、リスクが増えるってことなんですね。

皆さん、タイムマシンをもし持っていたらね、1年先に飛んで行って1年後がどうなるかって見てきてね、それで帰ってきて判断すれば100%間違いないでしょ。でも我々は残念ながらタイムマシンを持っていないわけです。じゃあ、どうします？ なるべく情報を集めるわけでしょ。情報を集めれば集めるほどリスクは小さくなることは、基本的には大原則です。でも今までは必要な情報は与えられてきたので、集めることに慣れていないし、集める訓練がなされていないんです。これが日本の社会が「自己責任」型社会に突入するにあたっての問題だと思います。

## 出版流通、インターネットの限界

情報を集めるのが重要で、その情報を集められるシステムが日本の社会では、どうなっているのかってことなんです。皆さんは図書館の現場にいるのでよくお分かりだと思います。

出版流通のシステムは、日本はかなり破綻していて、好きな本が手に入るということは、一般市民ではかなり難しい状況ですよ。普通の本屋さんで何か調べようと思って、その本に出会う確率は宝くじに当たるようなものですね。年間約7万点の本が出版されていますけれど、1点あたりの刷り数というのが専門書だと500部とか1,000部です。本屋さんは、大体2万軒くらいあるのに、行き渡らないでしょ。それから7万点も出るってことは、1週間に1,500冊でしょ。1週間に一度配本されるとして、次の週には前に来た

本で、売れていない本を返さないと並べられないでしょ。だから本屋さんってどんどん本が変わっちゃうわけです。本屋さんの構造って皆さん分かっていますか？一番奥の方に「塩漬け」という全然変わらない本があって、一番前にはとにかく今よく売れる本が平積みになって置いてあります。「塩漬け」になってるのと平積みになってる間の書棚にひっそりあるような本、その辺が一番面白いんです。でも、ここが1週間単位ぐらいで入れ替わるんです。ということは、目的の本を探しに本屋さんに行っても出会えないということです。

インターネットはどうか。本を読まないインターネットも使わない人に限って、インターネットがあればなんでも分かるんだらうってわけです。本当にインターネットを使っている人はインターネットがそれ程役に立たないことを知っています。天気とか、何時の電車に乗ればいいんだらうとか、すぐ検索して...、そういうのには便利です。でも今日みたいな「これからのレファレンスはどうかあるべきか」というテーマでね、皆さんインターネットでちょっと検索してみてください。「日本」「図書館」「レファレンス」「未来」...、なんてキーワード入れて。それで「これからのレファレンス」なんて論文の本文が10も20も出てくるようなことがあれば、確かにインターネットは役に立つけれども、そういう網羅的・体系的にまとまった情報は出てこないんです。

今の社会で我々に一番必要なのは、そういう体系的な、ある分野の全体がどうなっているのかという全体像を把握して、それを基に作戦を考えていくことであって、断片的な情報がいくらあったってしょうがないんです。そういうところに大きな誤解があると思います。

## 日本人の情報収集能力と情報環境

キャッシュカードから、いつのまにかお金を下ろされてしまうスキミングという事件があります。被害総額は200億とか300億円とか...。で、知り合いの方が被害に遭われた柳田邦男さんは、『キャッシュカードがあぶない』（文芸春秋2004）という本を緊急出版しました。あの本を読んで初めて我々は、この事件の内容を知ることになったわけです。

で、イギリスではもう何年も前から、こういう事件が起きたら銀行が満額補償するという制度ができていますし、アメリカでは1日で下ろせる最高金額が決まっていて多額のお金を引き出せないようになっていました。既に諸外国ではいろんな手が打たれているっていうことを、あの本読んで初めて一般市民が気づいたわけです。200億、300億といったら、小さな国の国家予算ですよ。そのくらいの損害が出ているのに日本の社会においては、そのことを考えるための材料になるような情報さえ、我々には届いていなかった。情報が大量に溢れているようですが、我々の生活や人生に大変な打撃を与えるような重要な事件についての情報は、ほとんど何一つ、噂ぐらいしか届いていないんです。これ、本当に重要な情報

が必要な所に届いていないという、ほんの一例です。こういう状態のまま、「自己判断自己責任」型社会に突っ込んで行ったら、一部の情報を握っている人は圧倒的に有利になってしまって、それ以外の人は、非常に大きなリスクを背負い込むということになるんじゃないかと思います。でも、このことについて、ほとんどの日本人は気づいていません。情報は、与えられるものだっていうことに慣れきっているからです。

日本の社会というのは、非常に安全な社会を作り上げてきたと思うんですね。一人一人が情報を集めなくても、毎日家に帰ってビール飲んで野球見ても、一生何事もなく送れるという社会なんです。必要な情報は与えられる素晴らしい社会。個人的にはこれをやめちゃう必要はないと思います。

でも、ちょっと考えてみてください。他の国は、自分で情報集めないと、地雷踏んじったり、爆弾が飛んできたり、そういう地域がアフリカにもアジアにも南米にもまだかなりあるんですね。アメリカでさえ50ぐらいの州の内、確か一つか二つはまだ州の憲法で人種差別を認めている州があるんです。そんな所に黒人がいい仕事があるからって、うかうか引越したらひどい目に遭いますよね。「自己判断自己責任」でそういう情報集めて、みんな自己防衛しているわけです。そういう地域のほうが、圧倒的に地球上では多いんです。

皆さん、自分の生活を振り返ってみてください。自分の生活や人生に対して安全を保つための情報を日々集めていますか。就職のときにちょっと情報を集めるぐらいで、後はなんとなくベルトコンベアに乗って行って済んでいませんか。

ところで、皆さん、銀行口座をお作りになるでしょう？私これから言う四つの理由以外で銀行口座を作った人がいたら手を挙げてください。一つ、その銀行に知り合いがいるから。二つ、親戚が働いているから。三つ、家から近かったから。四つ、職場から近かったから。この四つ以外の理由で銀行口座を作った人がいたら、手を挙げてください。お一人。大体このくらいの人数だったら、お一人ですよ。日本人の銀行の選び方って、かなり変わっているんです。こんな理由で銀行選ぶ民族はほかにないです。家に近いから...。そのくらい銀行、証券会社、保険会社は国が潰さないという方針でやってきて、安定的な関係と言えはいいんでしょうけども、非常に変わった国なんです。

ところがペイオフという制度。これからは、銀行の格付け情報というものにも気をつけて口座を作ったり、口座を変えたりする人も出てきます。金融商品も利子の率も銀行によって、すごく変わってくるということです。だから、家から離れているけれども、利子が高いからこの銀行にしようっていう当たり前の銀行の選び方が、これから増えてくるんですね。今までは、利子も変わらないし、何にも変化しないし、安全性も同じだから、「自己判断自己責任」する余地はなかったんです。

「自己判断自己責任」型の社会というのは、情報が非常に重要になってくるわけですが、日本の社会は情報インフラが弱過ぎる。それを担保するのは図書館ではないかと思うんです。日本の図書館の長い歴史の中で初めて、国民のお役に立つ情報提供ができる可能性が今、立ち現れて来ているんです。長期的な視野で、図書館の情報提供機能というのは、社会的に評価される可能性が大きくなってきた。しかし失敗すればほかにとられちゃう。図書館がもたもたしていたら、そういうニーズに対応する組織なり商売なりが立ち上がってくる。これ、競争ですよ。

## アメリカと日本の情報環境の違い

アメリカは「自己判断自己責任」というコンセプトで200年間やってきた典型的な国です。

男性は西部劇を思い出していただきたいし、女性の方だったら「大草原の小さな家」を思い出していただきたいんですが、行政なんてないでしょう？ アメリカは州政府がだんだん増えているんですけども、合衆国政府自体はですね、かなり後になって出来たんですよ。まずアメリカ合衆国政府ってのがあって、それから州政府が出来たんじゃなくて、州政府しか最初はなかったんです。中央集権的な国ではないし、非常に地方分権的な色合いが強い国です。じゃあそういう国で、競争だけでやってきたのか。最初はそうだったでしょうね。西部劇なんか見ていると、悪いやつが仲間を集めて町を牛耳ってるなんて…。映画だけの話だと思うでしょう。本当にあんな話あるんですよ。また、カーネギーが作った自分の会社のネットワークというのは、アメリカ合衆国政府の持っているネットワークよりよっぽど強力だったという話もあります。競争の激しい社会ですね。

もう一つの側面があって、特権階級が知識・情報を独占して大衆を支配しているというイギリスの階級社会に嫌気がさして、清教徒たちはアメリカに移って国を作ったんですが、その知識・情報は万民のものだというコンセプトが建国の精神の中に色濃くあるんですね。それは、競争もちゃんと競争として成り立たせるためには、競争するもの同士が同じ条件じゃないとフェアじゃないということなんです。

具体的に言うと、先行している企業が圧倒的に有利で、後発の企業が不利だったら、自由主義経済は成り立たない。日本は自由主義経済じゃないとアメリカ人は言うわけです。先行している企業が圧倒的に有利なのは、日本人の感覚から言えば、当たり前じゃないかって思うでしょう？ 彼らはそうじゃないんです。競争というのは同等じゃないと競争じゃないだろうと。

最も典型的な例は情報でしょう。情報については、平等じゃなきゃ競争にならないだろうというのが彼らの考え方です。そこで彼らは何を編み出したのか。図書館です。図書館に行けば、基本的な情報は全部手に入ると。その情報を手に入れ

ないで、その気になれば得られるものを得ないで、何か問題を起こしてしまったら、その時点で初めて「それはあなたのせいだろう。」というのが彼らの考え方なんです。

今の日本の社会は、必要な情報が届いてない。自分で手に入れようと思ったって、なかなか手に入れない状況のまま何か起きた。しかしそれは、あなたの自己責任だと言われ兼ねない。

アメリカの場合はそれを避けたわけです。徹底して情報提供することによって、情報を手に入れる環境を整備する。それで本人が努力しなかったら、それは本人のせいだと言えるだろうと。だから「引越したらまず図書館へ」という諺があるんですが、地域のことも、法律のことも、医療のことも、郷土のことも、ビジネスのことも、図書館に行けば何か分かるようになっていいる。アメリカの公共図書館の運営コストは日本の10倍近いんじゃないかなと思います。人口は2倍なのにコストは10倍です。

## 「自己判断自己責任」型の地域社会運営とは？

「自己判断自己責任」型の地域社会運営ってというのはどうということなのか。わかりやすく言うと、必要十分な選択肢が用意されていますか、ってことです。さっきお話ししましたが、従来型の日本の社会というのは、企業も行政もですね、一つのやり方しか確立されないんです。上から命令が来て、こうやりなさい、それについて必要な情報は与えるよ。これはとっても便利なんですけど、他の視点から導かれた情報は排除される。

皆さんも長い間仕事されている中で、こういう経験ないですかね。上司から命令されてですね、どうもこの仕事はちょっと変じゃないかなと思って、「こう直したらいいんじゃないですか。」とか、「これはそもそも、うちの自治体の方針に合わないんじゃないですか。」とか。そしたら、「余計なこと言わなくていいんだよ、言われたことだけ言われたようにやれ。」って。日本人だったら大抵こういう経験、一度や二度はしているんじゃないですか？

会議もそうですよね。もう結論ありきの会議、多くないですかね。もう結論が大体出ている、アリバイ会議。落としどころみたいのが何となくみんな分かっている、落としどころにもっていく。

日本人は農耕社会ですから、みんなが心を一つにして農作業やらないと、地域社会全体がつぶれちゃいますから、みんなと一緒にやろう、というのが何百年も染みついているわけですね。議論はするけれども、最後は用意したところに落ち着く。職場の和を保つにはいいかもしれないですね。

しかし危険じゃないですか。雪印乳業、西武鉄道、三菱自動車...、トップに必要な情報が届かず、当然出すべきちゃんとした結論も出せなかった典型例だと思います。これは氷山の一角です。

第二次世界大戦でミッドウェー海戦というのがあって、それまで勝っていた日本軍が、それを境にして負けちゃうという...。もう航空戦になっていて、何十機もの偵察機がものすごい広い海域をお互いの軍艦を捜して飛ぶわけですね。そのときに日本のある偵察機1機のエンジンが故障しちゃって、そこを担当している部分の捜索が残ったんですね。それ以外は全部捜し終えたんですが、しかし日本の参謀は、「これだけ捜したんだから、その辺にはアメリカの海軍はいないんじゃないか。」と判断して作戦を実行したわけですね。ところが何と、その捜しそこなった所にアメリカの航空母艦がいて、そこから飛び立った飛行機に日本は航空母艦を沈められちゃって、そこから負け戦になっていくわけです。

これはね、経済学なんかでよく失敗の実例として出されることなんですね。つまり、情報を十分に集めない。これはしょうがないですよ、情報が集められないんだから...。問題は、次の段階。不十分な情報しかないまま、自分に都合のいい結論を出す。その二つが揃うと非常に大きなミスに實際なるわけです。

情報を集めきれない。イエスマンが都合のいい情報しかトップに伝えない。トップが判断を誤る。そういう繰り返し、さっきお話ししたような大企業の倒産につながっちゃうような大きな事件になってしまうんです。日本の組織の典型的な例だと思います。今の日本の企業が不況に陥っているのは、いろんな理由が挙げられるけれども、基本的にこのようなことを繰り返してきたところにもあるんじゃないでしょうか。

世論調査で面白い結果があります。「あなたは、困ったことがあったとき、誰に相談しますか？」という質問に対して、80%以上の人が、知人が家族と答えているんです。どういふことが分かるでしょう？ 同じような生活をして、同じような社会の階層にいて、同じようなことしか知らない人に相談するってことです。同じようなことしか知らない人同士で情報交換したってしょうがないじゃないですか。それで事足りてきたってことです。しかしそれは非常に危険なことです。同じようなことしか知らない、重要なことは知らない者同士が、知っている情報だけを交換して、ああ良かった、やっぱりそうなんだって言っているだけです。

## 判断の過程における「相対化」

物事を考えるとき、その物事を「相対化」するっていう言い方をします。わかりやすく言うと、「だいぶお昼も近づいてきた。今日のお昼どうしようかしら。」と考え出して、「今日はちょっと暑いからそうめんにしようか、でも、暑いからこそ体力をつけなきゃいけないから肉を食べようか。」とか、一つのことにしているんな可能性を考えていくというのが「相対化」です。メニューを広げてみるんですね。そこには、ジンギスカンもあれば、パエリアもあれば、フルコースもフレンチもあるわけです。全部の可能性を並べてみるというの

は、完全な「相対化」っていうことです。でも今日のお昼っていうのは一回しかないですね。最終的には一つに絞り込まないといけません。これを「絶対化」って言います。

我々の人生も「相対化」と「絶対化」を、仕事上でも人生の上でも繰り返しているわけです。ちょっとしたことであるなら、のどが乾いた、お茶にしようか水にしようか...。「相対化」をちょっとした、最終的に水にしようって答えを出して、それを繰り返している。で、問題はですね、水を飲むぐらいだったらいいんですけど、会社の行く末をどうするか、行政のこの分野の政策をどうするか、「相対化」も不十分なままやると、間違った結論を出しちゃう。先程お話ししたように、不完全な情報しか集めきれないまま、都合のいい結論を出すことになってしまうわけです。

## 「相対化」をするために不可欠な「必要十分な情報」

「相対化」で重要なのは、考え得る限りのメニューを並べてみるということです。これをやらなければ、間違いの少ない「絶対化」をすることは、第一段階でつまずいちゃうんですね。ここが、日本人は非常に弱いところです。判断する材料を、必要十分に集めるという訓練ができていないということです。むしろそれは、今まで嫌われてきたわけです。「仕事を遂行するために必要な範囲の情報だけを、お前は知っていればいい。それを阻害するような情報は、お前は知らない方がいい。おまえの為にならない。」と言われて続けてきた。でも一生懸命仕事をした結果、事件が起きて、責任をとられるってことになるわけです。

私、昨年ですね、中学生と高校生を連れて、アメリカの姉妹都市へ行ったんです。(浦安市で)毎年やっているんです。本当は教育長が行くはずだったんですが用事ができちゃって、お前行ってことになったんですよ。

で、一昨年在「9.11」でしょう。一昨年は中止になったんです。海外旅行危険度というホームページを外務省が出していて、「9.11」の起きた直後は危険度5だったです。最高の危険度ですよ。昨年見てみたら4.5だった。大して変わらないじゃないですか。それにワシントン、ニューヨークは危険だって書いてあるんですよ。一年も経つと、もう喉元過ぎれば何とかで、「例年どおりワシントンに行けばいい。」って言うんですよ。私が初めから担当者だったら中止にしましたよ。でも、もう募集は済んでるわ、旅行会社に金は払ってるわで、「せめてワシントンは止めくれ。」と。で、シカゴに入って、シカゴから乗り替える、それは受け入れてもらったんですよ。それでも、子どもに何かあったら辞職しなきゃいけないぐらいの覚悟を決めましたね。子どものメンバーの一人が大けがでもしたら、ただじゃ済まないでしょ。だから辞職届を胸に入れて行きましたよ。

そしたら、往きの飛行機の中で一人呼吸困難になっちゃいましたね。あの、よくあるでしょ？ 映画で...。飛行機の中

で、「ドクターいませんか？」って英語で放送して、ね、お医者さんが出てくるっていう映画、あるじゃないですか。まさか自分がその主人公になるとは思わなかったですね。で、アテンダントのところにとんでいってですね、放送してもらいました。そうしたらアメリカの海軍の軍医さんと日本の慶応の先生と韓国の先生、三人が乗っていて、いろいろ診てくれて、まあ大事はないだろうと…。

一息ついたときに私が思ったのは、まあ、これでもし親から訴えられて裁判になったとしても、管理職の保険に入っていたんで、何かあったら裁判費用くらいは出たんだよね、と思って約款をよーく見たらですね…、海外で起きたことについては対象外… って書いてある。

皆さんね、それぐらい今の日本の社会は危険なんですよ。今までホンワカ来ちゃってるんです。「赤信号、みんなで渡れば怖くない。」っていう感覚で…。

私は、自己判断を誤ったわけです。その保険の、どういう免責があるかってことを確認しなかった。自分で情報をきちんと入手できたはずでしょ。だから入手しようとする情報が手に入るという仕組みを作らないといけない。その情報を提供することを図書館で出来る可能性がある。その最も具体的なサービスについては、レファレンスだろうということなんです。

次に資料で見ていただきたいのが、「働き盛りの自殺急増」という記事。自殺が3万人以上、日本は北欧と並んでおばあちゃんの自殺率が高い国でした。でも年齢を問わず自殺者の率が高くなって、世界でトップの自殺率になってしまったわけですね。もちろん経済的な問題が大きいと思いますけれども、日中戦争初期の年間の戦死者よりも多いですよ。

見ていただきたいのは、下の四角のところですね。両親の連帯保証人になって7,500万の借金を抱えて「もう死のう」と、この人は決心してですね、「上手く楽に死ぬる方法はないか」と思って本屋さんに入ったんですね。『自殺本』というのがありますよね。この人『自殺本』と出会わなくてよかったですね。で、違う本と出会った。「数十億円の借金があったても堂々と生きていける…」という本に。で、この人は考え方変えて、倒産防止の経営のコンサルティングを始めたわけです。

つまり、この人は自殺をするという「絶対化」をしていたわけですね。人生の究極の「絶対化」ですよ、自殺というのは、ところが本に出会ったことによって自分の人生を「相対化」したんです。これが情報の力です。

アメリカのある図書館に行きますとね、男の人が自殺しようとしてピストルを頭に突き付けているポスターが貼ってあります。その下に「その前に図書館に」って書いてある。自殺しような人がフラフラッと図書館に来て、そのポスターを見るかどうかはわかりませんが、正常なときにそのポスターを見ていて欲しい。自殺しようなときにそのポスターを

思い出して欲しい。私はそのポスターを見たときに、アメリカの図書館の自信、それからアメリカの司書が持っている人の人生に対してサポートをしていかなければならないという義務感、そういうものを感じましたね。世の中には人の自殺を止められる情報があるという確信。その情報を草の根分けでも探し出して、その人に提供するんだという自信。そういうものを感じるわけです。それがレファレンスです。

## 「情報端末」としての図書館

図書館の究極的な機能は、やはり「情報提供」だと思います。いろんなものを図書館から剥ぎ取っていくと、最後の最後に残るのは「情報提供」だろうと思います。それに関して貸出だとか、レファレンスだとか、リクエストだとかが、どういう関係にあるのかということです。

貸出サービス、リクエストサービス、児童サービス、障害者サービス、レファレンスサービスというものが、個別に並列に並んでいるというふうを考えている人がいるわけです。だから貸出がある程度いったら、次は児童サービス。児童サービスがある程度のところまでいったら、次はレファレンスかな、という議論になるんですね。私は、これは違うと思っています。「情報提供」というものが最終的な目標で、それを実現するために図書館の人的資源、物的資源が使われていると思います。

貸出というのは、一般的には本・雑誌の貸出という捉え方ですが、本の貸出というのは何かというと、「情報提供」のための手段です。紙とインクで出来た本を貸すことが目的であることはありえないでしょう？

貸出・返却という言葉は、僕はあまり好きじゃないんですよ。貸出・返却というのは、本の管理から出てきた言葉でしょ。借りた人がその本を読んだとしますね。読んだ中味の情報は一度脳に入るわけでしょ。で、返すときに本と一緒にその情報を本の中に戻して返すのであれば、貸出・返却でいいと思うんです。本を借りて読んだら、読んだ情報は脳の中に残るでしょ。本だけ返すのでしょうか？情報の提供じゃないですか。貸出・返却というのは現象的な表現でしかない。だから本の貸出というものの実態は「情報提供」、それ以外の何者でもないんです。たまたま本というものが情報を提供するために便利なんです。だから、「情報提供」をすることに関してもっと便利なものが出てきたら本を貸すという事よりも、そっちに乗り換える図書館が出てきます。

それが今アメリカの図書館で盛んになっているデータベースの提供です。データベースというのは、一定のルールに基づいてある分野の情報を、その信頼性を含めて評価をして、検索できるように構築し直したものです。だからインターネットの検索とデータベースの利用というのは、全く質が違いますけど、日本ではそれが混同されています。その理由の一つは、データベースがほとんどないということにあります。



アメリカの図書館と日本の図書館のもっとも大きな違いは、日本にはインターネットの端末はあるけれどデータベースの端末がほとんどないということです。アメリカの図書館ではデータベースの端末が豊富にあって、200~300という種類のデータベースが使えるという状態です。ですから「情報提供」っていう意味でいえば、そこが便利になれば移行していく可能性があります。しかし、アメリカでもまだメインは本の貸出です。本の有効性っていうのは、まだまだいろいろあるんですね。じゃあ、ほかのサービスはどうか、ということなんですが、私はこう考えます。

児童サービス、レファレンスサービス、リクエストサービス、障害者サービス...、まあそれ以外にもいろいろサービスがあります。それが「情報提供」を支えるための柱のようになっている。というイメージです。最終的にはそれぞれのサービスというのは、資料提供に結びついている。それが図書館のサービスの特徴だろうと思います。

児童サービスのお話会や読み聞かせというのは何のためにやるのでしょうか。やっている本人が楽しいから？ 子どもが喜ぶから？ 文化の伝承、それから子どもの言語能力の向上、情緒の育成、いろいろ児童サービスやお話会の目的がありますよね。でも、それを実現するための情報を提供していると考えられないでしょうか。情報というのももちろん文字情報だけではないわけです。お話室の雰囲気っていうのも情報です。お話室の温度、匂い、明るさ、光の色合い、壁の色合い、そこにいる職員の話し方・表情・服の色、そういうトータルなものを使って、情緒の育成、言語能力の向上、文化の伝承というものを行なうための情報をトータルな形で提供しているわけです。

リクエストやレファレンスは、もう言わずもがなでしょ。リクエストは当然最終的に資料提供に結びつく「情報提供」です。それを支えるためのサービスとして、ほかのサービスは存在している。そこでメインは本の貸出です。だから立体的な構造になっていると私は思います。

貸出がたくさん増えてくると、その中からリクエストが出てくると言われますが、私は、そうではないと思うんですね。どんなに貸出が少ない図書館だって潜在的なリクエストはあるし、クイック・レファレンスというようなレベルで言えば、どんなに小さい図書館だってそういう「情報提供」をしているわけです。皆さん現場にいて、レファレンスと、特にクイック・レファレンスと本の貸出なんて紙一重でしょう？ だって書架整理しているときに市民の人が脇にやって来て、「こういう本ありませんか？」なんて言って、「ああ、そういう本だったらここにありますよ」って、「あっ、すみません」って貸出されて...。それは単なる貸出なのかクイック・レファレンスなのか、線引きなんか出来ないじゃないですか。

レファレンスと聞いた場合に、職員のサポートがあるものをレファレンスというふうには今は漠然と言っていますけれど

も、自分で探す能力のある人は、自分で書架から本を抜き出して、自分の知りたい分野の情報なんかを自分で手に入れているわけで、図書館全体としてレファレンスに関わっているわけです。

だから書架構成が重要なんです。ただ単純に本を並べているわけではありません。利用者が本を探しやすいように本棚を構成するわけでしょ。それは一種のレファレンス行為です。効果的に本が並んでいけば、その人は職員に聞かなくても本を探すことが出来る。聞かなくても本を探すことが出来ているので、職員の手をかけていないように見えるけれど、書架の構成というところでは職員の手が入っているわけです。職員が努力して事務量をかけて本棚の本を並べたから、その人は本を探せたのですから。そうならないければ職員に聞いたかも知れない。

貸出と書架構成とレファレンスとの線引きなんて非常に曖昧なわけです。

## ビジネス、医療、法律分野のレファレンス

特にレファレンスで力を入れなければいけない分野は、ビジネス、医療、法律だというふうに考えています。この三つについては、今まで日本の図書館では十分に取り組んでこなかった分野です。皆さんも大変心配されると思います。こういうことをレファレンスでやっては、後で訴えられるのではないか、そういうことはやっちゃいけない、と言われていたんじゃないか...と。そういう疑問については資料の最後の「医療情報・法情報およびビジネス情報に関わる参考業務のための指針」というアメリカ図書館協会が出したものを東京学芸大学図書館の高橋さんが訳した指針を読んでいただければ、疑問は氷解すると思います。

確かに医療行為、法律判断については、専門家しか受付けてはいけないことになっていますが、その場合の相談の中味はどういうものかということ、専門家が自分の知識と経験に基づいて判断をするということです。この判断というものは専門家しか許されていないんです。ある病気について、患者に対して、「あなたの病気はこういう段階で、こうしなければいけない。」と言えるのは、お医者さんしか許されません。そういうことを許されているのが専門家だということです。では我々はどうなのか、と言ったら、判断はしないわけです。図書館員は、それについての情報を提供するのです。「お腹が痛い」ということであれば、一般的に「医学事典では、こう書いていますよ。こういう本もありますよ。」とか、「こういう病気についての専門医、病院はこうと書いていますよ。」とか。そういう情報提供をする。ここを踏み外さなければ問題はありません。

図書館におけるビジネス情報の提供ということが、最近盛んに言われるようになってきているわけですがけれども、公共施設として企業に対して何か恩恵を与えるのはまずいんじゃない

ないか、という声があります。私は、企業向けの情報提供ということを考える必要はないと思います。なぜかという、公共図書館に来る場合はですね、現象的には個人が来るわけです。

たとえば、「上役から自社ビルの屋上にネオンサイン灯をつけろと言われたので、なにか積算の資料はないか。」という相談を受けたことがあります。それはですね、厳しい企業社会の中で、毎日いろんな課題と直面して大変な思いをしているサラリーマンが個人的に悩みを図書館にもってきたと考えられる。

よく図書館サービスは、目の前の利用者から始めろ、というふうに言われます。一人一人の市民のニーズに対応した情報を提供するというのが図書館のあり方ですので、それは本当に困って図書館に助けを求めた個人なんです。その方に対して情報を提供するんだと。でも結果的に企業に情報を提供することになるじゃないのか。それでは、パソコンの「エクセルの使い方」なんて本を貸すことは、どうなのでしょう？趣味で使うか会社の仕事で使うのかなんてわからないじゃないですか。たとえば図書館でコピーした本の1ページを千枚も二千枚もコピーして配るというようなことは問題ですけども、その人全体のスキルを向上させていくような、あるいは知識を増やしていくようなものについては、どこまでが企業活動で、どこまでがその個人のためなのか線引できません。さっきのネオンサインの積算資料だって、最終的に、そのまま使われるとは限りません。

## ビジネス・サービスとは

それからビジネス・サービスっていうとなんか企業中心に考えがちですけど、そうではなくて農業、漁業、酪農、林業従事者への「情報提供」っていうのもビジネス支援と思っています。これは狂牛病のときを思い出していただければ分かると思いますし、中国からドンと野菜が入ってきて日本の野菜の値段が乱降下してしまう時代では、上部団体の言うことを聞いているだけでは、第一次産業の方たちのリスクは大きくなり過ぎています。北海道の小さな村でお仕事する人が農協を通じて仕事をするだけでなくインターネットを通じて商売してもいいんだ、という時代なんです。そうなれば、インターネットにアップしたとたんに世界中を相手にすることになるわけで、今ぐらい個人が世界と繋がっている時代はないわけです。特に第一次産業の方たちに対する「情報提供」はビジネス支援の重要な分野だと思います。

それから、議員への情報提供や行政のトップへの情報提供です。これからは政策判断を間違ったら本当に大変なことになります。地方自治、地方主権を突き詰めて、最終的に行政のトップが、何でも決められるってことになると、とんでもない行政判断が生まれてくる可能性がある。たとえば、アメリカなんかでは、行政運営に失敗した町で、消防自動車

まで売り払ったっていう話があります。日本だって、下手をすればそういう時代にこれから突入していく可能性があるわけですから、そういう間違った判断をしていただかないための情報を提供する。情報で一番重要なのは、聞きたくない、知りたくない...、そういう情報も含めて集めて提供することですから、そういうことについて図書館は役に立つ可能性があります。これもビジネス支援です。議員の方は議員活動が、首長は首長の仕事がビジネスです。

## 地域への医療情報の提供

次に地域の医療情報の提供です。インフォームドコンセント、セカンドオピニオンという言葉をお聞きになったことがあると思います。このインフォームドコンセントについての番組がNHKで2回くらい放映されました。その番組自体はですね、ダメなお医者さんがいかに患者をいじめているか...、っていうニュアンスの番組構成になっていて、それを助ける正義のお医者さん、そういう描き方なんです。でも自分の医療は自分で決めるという時代。「自己判断自己責任」です。そういう時代になったときに主治医以外の人やお医者さんや機関から情報を得て、そして主治医と議論するというのも重要です、というのが本当の番組の作り方じゃなかったのかなあと思いました。その中では若手のお医者さんが、患者さんについての情報提供するために、病院の中の病院図書室を使っている場面が出てきます。せめて「こういうところは、これからは患者にも開放されるべきだろう」とみたいなことを、ちょっとナレーションに入れてくれればいいのにと思いました。

資料に、栃木県の県立がんセンターの所長さんをおやりになっていた小山さんという方が書いた文章があります。読んでいただきたいのは、アメリカでは、ある種の病気について56%は、セカンドオピニオンを得ているという点です。つまり半分以上が、主治医以外から自分の病気についての情報を得ている。日本では、まず99%の人が、たまたまかかった先生にお腹切られている。「自己判断自己責任」という時代になって、それでいいのかということですね。それについての医療情報をこれから図書館で提供していくということです。これについては、厚生労働省が医療情報提供図書館を立ち上げようとしているようです。しかも、公共図書館とネットワークを組みたいという意向が出ているということです。

## 地域への法律情報の提供

それから次の、地域への法律情報の提供。明治以来の大改革と言われている司法制度改革。17人に1人くらいの方は、一生の間1回以上裁判員になる、ということです。

世論調査では70%以上が裁判員にはなりたくない。この司法制度改革というのは何かと言うと、一般国民にも法律知識を持たせるってことです。裁判以外のチャンネルでも紛

争解決をするってことなんです。そういう非常に巨大な制度改革なんです。「司法ネット法（総合法律支援法）」っていう法律が去年の5月に施行されて、各都道府県に法律情報センターというものからつくられます。そこで法律の情報と裁判費用の保障と弁護士を紹介などをすることになるんですが、いかにせんだ道府県庁所在地だけではどうにもならないので、公共図書館を窓口にしたい。法務省の委託を受けて富士通総研がまとめた調査報告の中に書いてあります。

つまり医療についても、ビジネスについても、法律についても、そういう分野から公共図書館についてラブコールが出ているということなんです。これについて日本の図書館界の反応は極めて鈍い。さきほどからお話しましたように、「自己判断自己責任」型の社会で情報を提供することで、国民の生活を豊かにし、国全体を強くしていくということが求められているわけで、公共図書館が新しい役割を担えるチャンスが立ち現れてきています。その中でも特に、ビジネス・医療・法律ということに関しては、われわれが言っているんじゃないくて、専門分野の方が改革をしなければいけない、情報の提供にあたって、図書館とのネットワークを組みたいと言っているわけですから、これはやっぱり各自治体の図書館が本格的に取り組むべき分野だと思し、県立図書館でも市町村支援の分野として非常に有効な部分だと思っています。

資料を見ていただきたいのですが、「普通の主婦 暴力団と闘う。娘さんを暴力団抗争の巻き添えで亡くした主婦が、仇を討ちたいということで、図書館で一生懸命調べていた。偶然そこに司法試験の勉強している学生がいて、「おばちゃん、何をしているの?」「手伝ってあげるよ」と。そういう動きに対して、県警、警察もこの人を一生懸命ボディガードして、裁判を起こして損害賠償を勝ち取ったすごい話です。それが図書館中心にして起きた。

ただ、残念なのはこういう話が日本では記事になる程珍しいことなんです。でも、こういうことが皆さんの図書館で、これから続々起きてくる、という時代になる、可能性もある。レファレンスが中心となることは明らかです。そういう心構えで考えていただけたらと思います。

### 具体的な達成イメージを

かつて『中小レポート』1と『市民の図書館』2という本が発表された当時、日本の図書館の状況は、1年間の総貸出冊数が10万冊を超えるという図書館はほとんどなかった。前記の本を読んだ図書館の職員からどういう声が上がったかというと、「そんなの無理だよ、絵空事だよ。」っていう反応がほとんどだったんですよ。しかし今じゃ『中小レポート』や『市民の図書館』に書かれていることなんて、ほとんど達成されたわけです。『市民の図書館』、皆さんお読みになっているでしょう。あれに何て書いてあります? 「市民一人当たりの貸出冊数が2冊になるまでとまかく頑張りましょう。」

って書いてあるでしょ。今、全国平均4冊です。完全にクリアしたわけです。だから私が今日お話をさせていただいていることがですね、「うちの図書館では無理だ。」と皆さん思っても知れません。

しかし、具体的なイメージを持つことが重要なんです。人間は自分でイメージしたことしか実現できないんです。自分の脳でイメージできないことは、取り掛かることも出来ません。『中小レポート』や『市民の図書館』は、将来達成するイメージを提供した、ということが、重要なんです。だから、今日私がお話ししていることも将来的な達成目標、達成イメージです。皆さんが具体的に頭の中で描くイメージとして考えていただきたい。

今、日本の図書館にいろんな危機がきていますけれど、そこに向かって努力していくことで、実は、非常に大きなチャンスも目の前にぶら下がっている、ということをご理解いただきたいと思います。

- 1 『中小都市における公共図書館運営』(日本図書館協会 1963)の略称。第一線に立って直接住民に奉仕すべき中小公共図書館の位置づけと在り方を明らかにし、その後の公共図書館の運営に大きな影響を与えた。
- 2 1970年日本図書館協会発行。公共図書館の基本的機能は、「資料を求めるあらゆる人々に資料を提供することである」とし、資料提供を核とする図書館活動の原則を示し70年代の図書館運営の指針となった。

『最新図書館用語大辞典』(柏書房 2004)より引用



### 【常世田良氏紹介】

1950年東京都生まれ。1983年浦安市職員に採用され、浦安市立図書館に配属となる。浦安市立図書館長、浦安市教育委員会生涯学習部次長を務められ、現在、社団法人図書館協会理事・事務局次長。

著 書:『浦安図書館にできること』(勁草書房 2003年5月刊)

最近の主な論文:

「視点:社会の変化と図書館(1)情報ニーズと図書館」『情報管理』48巻4号[2005.7]

「図書館活動の現場から 浦安市立図書館の先駆性(特集 本が人を動かす! 国際交流の場としての図書館(第2部 日本の図書館を考察する))」『国際交流』26巻3号通号103[2004]

「座談会 図書館の「質」をもっと高めよう(図書館改造計画(3)特集 常世田良が考える21世紀の公共図書館)」『季刊・本とコンピュータ』第二期通号9[2003.秋]

## 参加報告

### 事例発表・演習「北広島市図書館における利用者支援サービス

#### ～パソコンを利用して『パスファインダー』を作ろう～

皆さん「パスファインダー」はご存知ですか？ パスファインダーとは、利用者が、特定の主題（テーマ）に関連する資料を探すときに道しるべとなるよう、図書館にある資料や関連の情報を紹介する一枚のリーフレットをさします。

北広島市図書館では、デジタル版「パスファインダー」をHP上に掲載しています。当館においても「パスファインダー」の作成を検討しているところですが、この機会に参考調査課として参加し、いろいろと学ばせていただきました。

#### パスファインダー事情

「パスファインダー」という言葉は聞いたことがあっても、自分で作った経験のある人は多くないことと思います。配布資料の中に、A4 判二つ折りの、『『テロ』に関する資料の探し方』と『『地球温暖化』に関する資料の探し方』の2種類のパスファインダーがあり、これを利用して中学校の生徒たちが実際に資料を探す様子をビデオで見せていただきました。

「大きな図書館に来た時に、資料を探せないという挫折感をこどもに味わせないように」と講師の新谷氏がおっしゃっていたとおり、生徒たちは、「本を探すのはむずかしかったけれど、見つけた時はとてもうれしかった。」といきいきとしていたのが印象的でした。

なお、北広島市図書館のHPに掲載されているパスファインダーについては、自由に使用してもよいそうです(<http://www.lib.city.kitahiroshima.hokkaido.jp/>)。

#### パスファインダーを制作する

この講座の目的は、PowerPoint というソフトを使って、HP上で見ることでできるデジタル版「パスファインダー」を実際に作ってみることでした。

テーマは、「アンデルセンについて調べる」です。パソコンにあらかじめ用意してある様式に、既に用意してある文面をコピー＆ペーストし、必要に応じて関連ページにリンクを貼るだけのとても簡単にできるもので、「新聞記事」や「図書」など、6枚の「ノート」ができました。完成した時は、感慨深いものがありました。

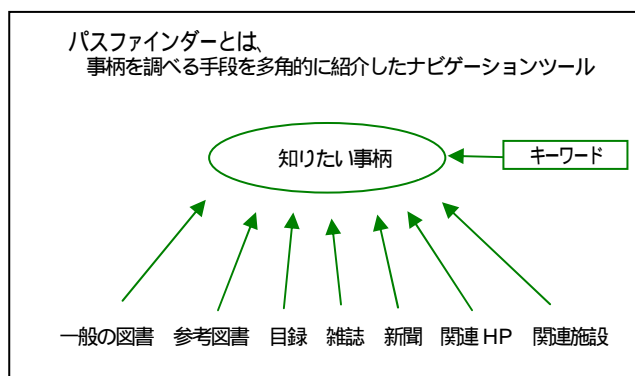
また、これをプリントアウトしてファイルにクリッピングしておく方法も教わりました。

#### パスファインダーの利用

このように制作したパスファインダーは、制作時現在の資料や情報であり、常に更新などの見直しが必要にも思われます。しかし重要なのは、データそのものにこだわるよりも、まずは生徒たちにとっての棚への案内になればよいとのこと。パスファインダーは、生徒がそれを読み取る力も必要で、うまく棚へたどり着ければ、あとはそこで生徒自身が新しい本を発見できる、と新谷氏は結びました。

また、北広島市図書館ではパスファインダーによる利用者支援サービスのほかにも、定期的に最新の情報をeメールでお届けする新着情報サービス(SDI = Selective Dissemination of Information)も行っています。これは、あらかじめ図書館が用意した30項目のキーワードから希望する項目を選んで登録していただくもので、図書館に足を運ばなくても、その項目についての最新の情報を定期的に得ることができる情報発信型、情報プッシュ型のサービスです。

利用者サービスの先進的な事例として非常にためになり、「これなら自分の図書館でもパスファインダーを作れるのでは・・・！」と、受講者たちに希望と勇気を抱かせてくれる演習でした。



#### 雑誌

- ※ 『この本読んで』 季刊2005年春号通巻14号特集1「アンデルセン生誕200年」
- ※ 『モエ(MOE)』 月刊2005年5月号 生誕200年記念 人魚姫の国 デンマーク アンデルセン紀行
- ※ 『アンデルセン研究』 年刊3号(1984.3) ~ 日本アンデルセン協会刊

[NDL\\_OPACへ](#)

本講義の目的は、地域資料のレファレンス・サービスへの活用方法について、当館及び参加市町村図書館での活用事例を紹介しながら、参加者の方々と共に考えていただくことです。さらに、それぞれの図書館において、職員同士の情報の共有化により効率的な利用者サービスへの取り組みが図られること（最終的に地域的事情、利用者の属性、寄せられるレファレンスの内容などによって何を構築すべきかは異なりますが）を講義の基本としました。ここで、その内容を簡単に報告しますが、蔵書数が少ない・既製ツールが少ないといった環境下でのレファレンスへの活用方法について考えてみましょう。

### 1 地域資料収集の意義について

地域資料の重要性（地域の沿革や歴史的事実の研究に止まらず、経済や技術動向の予測、さらには、市町村合併などの今日的課題を考える手がかりともなりうる）をそれぞれの地域の図書館職員が改めて認識し直すことが重要ですが、それに加えて、非流通資料が大半である地域資料を収集するに当たっては、資料そのものの入手は勿論のこと、出版情報収集についての努力を継続することが肝要です。

### 2 地域資料の活用のために

一次資料としての原典に対し、一次資料を引き出すための二次資料の作成・整備を行うことは、利用者への迅速かつ確かな情報提供が可能となることをも意味します。

具体的には、排架やレイアウト、サイン表示等、利用を促進するような棚作りの創意・工夫を行うことも広義のレファレンス・サービスの一環と言えますが、「備忘録」といったごく軽微な形態のものをはじめ、レファレンス・サービスをより迅速かつ効率的に処理するための各種索引、書誌及び文献目録等（冊子体、データベース）のような高度かつ広範囲なツールの作成・整備が求められます。

新聞記事によるスクラップブックの作成は参加館の多くが実践しているとのことでしたが、その他、自館作成による資料目録を作成している館も少なからずありました。さて、レファレンス・サービスへの活用実態はいかなるものでしょうか。

当館からは

『雑誌記事索引目録』（雑誌記事索引や目次部分をファイルしたもの）各種

『『なんだ？コレ』ファイル』（朝日新聞発行の月刊タウン誌『Bun Bun』の連載記事をまとめたもの）

『道立図書館報掲載『レファレンスあれこれ』綴』（当館館報掲載のレファレンス事例をファイルしたもの）

『資料展示目録』（北方資料室前の展示スペースで年6回開催する主題別資料展示時に作成）各種

『北の資料』（年2回発行の当館所蔵分野別資料目録）

といった手作りツールのいくつかを紹介しました。

### 3 インフォメーション・ファイルによる活用への実際

ここでは、当部で蓄積した便利ツールについて、活用の実例を絡めて紹介しました。決定的な物証に欠けると言われる<ザンギ>など、北海道特有の食べ物の語源に関するものを「備忘録カード」に記録しています（回答へのプロセスについては1997年3月発行『北海道立図書館報』154号 p4～5を参照）。「クリアホルダー・ファイル」利用については、流行歌・盆踊り唄・校歌・唱歌等、質問が比較的多いレファレンスでありながら回答をする上でのまとまった資料が少ないので、<レファレンス情報 歌ファイル>を作成、活用している事例について紹介。

その他、便利ツールから発展し、『子ども盆踊り唄』関係資料や「下の句カルタに関する資料」などに結実したものもあります。これらは、一つのテーマの元に複数の資料情報（雑誌・新聞記事、レコードの解説文など）を意図的にまとめたもので、いわば<製作・生産>した例です（パンフレット資料としてデータも登録）。

自館の事情に応じた様々な工夫を行い、スムーズな回答に繋げることも可能ではないでしょうか。



---

## 参加者の声

---

### 知りたいことはまず図書館へ

岩見沢市立図書館 小木曾 柄江 さん

知りたいことがあったらまず図書館と、市民に思ってもらえるように、いかに図書館のことを知ってもらうか、利用してもらうか、市民に認知してもらうか、図書館に行けば必要な情報が手に入る、そんな図書館を目指してはいるのだが、館内の表示、職員の態度、およそ利用者を歓迎しているとは思えない雰囲気。なかなか我が図書館は理想には程遠い。解っているなら改善をとると思うが...そんな中でレファレンス研修会に参加しました。やはり図書館を理解してもらい図書館の使い方を知ってもらうにはレファレンスサービスが最も重要なことだと思います。

研修ではパスファインダーやパンフレットなど、自館でもすぐに参考にした資料もあり、特にパソコンを使った実習では、はじめてのパワーポイントでしたが、ホームページだけではなく調べ学習などで資料や図書館紹介にも使えそうです。ただ私には時間が足りなかったのが残念でした。即実践できるような実習の時間を多くして頂けたらと思いました。

またカウンター業務の中で一番の弱点がレファレンスなのですが、それを克服するには資料の選択と中身の把握が一番の近道だと考えていました。そのとおりなのですが、今回レファレンス・インタビューの講義を受け、レファレンスに接遇がいかに重要なことを改めて認識しました。利用者の要求をきっちり把握するためには質問内容を聞き出せばいいと漠然と思うだけで、利用者の立場を考えて接しているだろうか考えると、残念ながら我が図書館の職員はあまり接遇が良いとはいえません。レファレンスを処理しても記録を残していないので情報の共有がなく、だれがどのようなレファレンスを受けたのか把握もできません。

グループディスカッションでは愚痴のような話をしてしまいましたが、アドバイスもいただき参考になりました。職員のミーティングなどで意思の疎通を図り、気持ちよく利用してもらえる雰囲気を作り、利用者へ接する心構えなど改善していきたいと思います。

他館の情報や講義・演習など実りあるレファレンス研修でした。

### 「情報を得る場所」としての図書館へ

湧別町図書館 土佐 信太郎 さん

パスファインダーによる利用者支援や、常世田氏の話の中にあつた「自己判断自己責任」型社会への移行に伴う図書館のあり方の話など、とても勉強になりました。今まで参加してきた研修会などでも、情報発信型の図書館づくりの重要性について語られることは多く、その重要性を考えさせられることも多くありました。しかし、現実には貸出冊数の実績など、目に見えて解りやすいものでしか評価・判断されないと感じるものが多くあります。現実問題、他部局の方には図書館業務は楽に見えるのか、軽視されていると感じることがしばしばあります。また、追い討ちをかける様に業務委託・指定管理者制度の問題など、私達を取り巻く環境は厳しいものになってきています。

そんな中でこういった厳しい状況を打開するには、私達司書がその雑音をかき消すだけの、司書としての専門性を高めていくことだと感じています。常世田氏の話されていた「自己判断自己責任」型社会への移行がこれからも加速していけば、本当の意味で、私達司書は司書としてのスキルを発揮し、社会や地域の住民の方に求められ、今まで以上に必要とされてくるのではないのでしょうか。また、利用者が根強く持っている、図書館は「本を借りに行く場所」というイメージから、「情報を得る場所」という新しいイメージ作りも重要な課題になってくると感じました。

そのためには、私達は日頃から利用者が必要としている情報を敏感に察知し、迅速に提供・発信し、利用者が選べる情報の選択肢を増やし、情報不足によるリスクを減らしていくことが必要だと感じました。しかしそれには、基本的なことですが利用しやすい環境作り（全体的な雰囲気の質の向上）も大事になってくると感じています。今後、今回の研修で学んできたことを考えながら、利用者との信頼関係を築き、そして、住民の憩いの場としても利用される図書館づくりが出来ればと考えています。

## アナログおばさん頑張る！の記

栗沢町来夢21 辻村 淑恵 さん

パソコンやインターネットの普及により、レファレンス処理の方法も様変わりしている折から、先進図書館の活動など学ばせていただこうと参加した。

しょっぱなから机上にパソコンが用意されている光景を目にし、ドギマギしてしまう。しかし現場経験ほぼ20年というおかしなプライドが邪魔して『パスファインダーってナニモノ？』なんぞとは金輪際訊けない。そこを懇切丁寧に指導してくださったのが北広島の新谷副館長さん。パワーポイントを使っての実習は無事終了。初めて行き着いたハイパーリンクに『そうか、これはこ～んなに便利なツールだったのか』と感動し、自館でのレファレンスサービス向上への夢が膨らむ。しかし、今回は新谷副館長さんが下ごしらえをしてくださった資料を加工しただけのことで、自力でパスファインダーを作成するときにはたいへんな労力を必要とすることに気づき半歩後退。

道立図書館の諸先輩による講座にも、新しい発見がいっぱい！

丸子課長さんのお話をうかがいながら、自館の雑然とした閉架書庫の有様を思い浮かべ、「もうじき合併じゃないか！頑張らなくっちゃ」と我が身を励まし、中田主査さんの、「図書館界が危機にさらされている今だからこそスキルアップを図らなければ」という言葉に深く頷いたりするのだった。

宮本主査さんがおっしゃった「慣れてくると陥りがちなこと」という言葉は指差されているような心地で聞いた。笑顔、笑顔。知識不足は笑顔で補おう！これなら私にだってできるぞ！（おばさんの笑い顔は気持ち悪いかもかもしれないが、仏頂面はもっと始末が悪いだろう。）

最も楽しみにしていた常世田氏の基調講演では、図書館界の姿勢を鋭く指摘された上で、めまぐるしく変化する社会情勢の中、図書館はどのようにして生き残りを賭けるのかを提起。図書館の情報提供機能の重要性を説かれたのだった。

最後は佐藤課長さんの進行でグループディスカッション。本音トークも愚痴もOK。和気藹々の時間はあっという間に過ぎてしまった。

今回の研修は、現在図書館が置かれている厳しい状況を再認識する機会となったことは事実だが、「それでも図書館の伸びは目覚ましい、財政難の締め付けはネットワーク網の充実で解決を図ることができる…」といった常世田氏の提言に希望の光を見つけながら、日々の業務と向き合うエネルギーをいただいた。

運営に当たられた事務局の皆様、お疲れ様でした。そしてありがとうございました。

## 「自己判断自己責任」型社会における図書館のあり方について

芦別市立図書館 佐々木 一 さん

パワー・ポイントを活用したパス・ファインダー演習に始まり、途中宮本講師の「レファレンス・インタビュー」、常世田講師(日本図書館協会常務理事)の講演があり、グループディスカッションで終了しました。盛りだくさんな内容であり、有意義な2日間を過ごさせていただきました。こうした中で、図書館が社会変化の変動に対応しきれないといった講師からの指摘があり、一図書館員として恥ずかしい思いがしました。このような講師からの指摘を踏まえて、今後の図書館のあり方について述べてみたいと思います。

我が国は、「自己判断自己責任」型社会へ移行しつつあり、こうした中で、「情報」が益々重要性を増していますが、情報が公平に提供されるシステムが確立されていないのが現状です。図書館においても、情報が公平に提供されるシステムが確立されていないという現状の問題は別として、情報を収集し、客観的に整理・分析し、各館の「自己判断自己責任」のもとに、基本的な枠組みからはずれることなく、各館の特色を出しながら運営等を図っていく。これが、今後の図書館のあり方ではないかと考えていますが、如何でしょうか。数年前からの指定管理者制度によるNPO法人の図書館業務運営等、困難な問題も抱えていますが、データベースによる情報提供等先進地アメリカの図書館をめざして、一步一步着実に前進していければと思っています。

最後になりますが、研修会の最中「中国人民元が2%切り上げられる」との新聞記事を拝見しました。今後徐々に30%まで切り上げるとのことですが、個人的には、このことが与える日本経済への長期的な影響について、その動向を見守っていきたいと思っています。

## 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から、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・ご感想をいただきましたが、その一部を紹介します。

あらためて  
レファレンスの難しさを感じた。

実践編（実技）がもっと  
あったら良かった。

パスファインダーの講義が良かった。

とても参考になった。

レファレンス・インタビューの話は、  
思い当たるところもあり参考になった。

グループ討議は、規模が似かよった  
図書館同士の方が良い。

他館の状況がわかって良かった。

今回の内容なら、3日間でも良いと思う。  
詰め込みすぎでは。

常世田先生の講演は、  
レファレンス限定のテーマとしては、  
惜しい内容だった。

グループ討議の時間が  
もっとほしかった。

常世田先生の講演に  
刺激を受けた。

他館の実情を話し合える  
時間があると良かった。

今回の内容で、レファレンスに対する  
職員の意識改革は、十分できると感じます。



## お知らせ

### 北海道雑誌新聞総合目録データ調査にご協力をお願いします！

道内市町村立図書館の雑誌目録をHP上で公開してから3年目。皆さん、利用していますか？一般の方からも新聞に対する問い合わせがあり、お近くの図書館を紹介する事例もある中、ようやく新聞目録もHP上に掲載する準備が整いました。当初の計画から時間が経過していることもあり、購入雑誌・新聞について、道内市町村立図書館の皆さんへ、あらためてデータの提供を依頼しております。

より利用しやすい目録をめざしていきたいと思っておりますので、ご協力をお願いいたします。

## 編集後記

今回の常世田氏の講演は、いかがでしたでしょうか。病院1つ探すにも海外旅行に行くにも、全てを一人で調べるにはかなりの負担（時間、費用）があることは今まさに実感しているところです。普段から必要な情報の支援を心がけていきたいと思っております。（K）

今号の目玉は、何と言っても「**常世田氏の講演・全記録**」でしょう!! やはり図書館はステップアップのときなのです。図書館を取り巻く今の情勢の中、本当に必要なのは何なのかを考え、そして実践していかななくては・・・。みなさん、頑張りましょう!!（I）

今回の研修では、初めてテープ起こしの仕事をしました。常世田氏の講演を3人で分担して文章にしたのですが、録音が聞き取りづらかったりする箇所もあり、何度も同じ部分を繰り返し聞きながら、少しずつ文章に起こしていきました。実際に講演を聞いているような雰囲気を出そうと努力しましたが、その成果が今回の特集で表れていれば幸いです。（T）

レファレンス研修なので、平常業務を放ってでも当課全員参加したいところでしたが、勿論そうはいかず、留守番1~2名を残して入れ替わり立ち替わり会場へ出向きました。学んだことを少しずつでも形にできればと思います。（ひ）

特集号、いかがでしたか。講演は、これから日本の図書館が進むべき方向がエピソードとともに語られています。誌面ではかなりのボリュームですが、何度も読み返していただけたらと思います。また「地域資料特論」については、講師から講義内容のポイントを発信しました。各市町村における地域資料収集の必要性については、言わずもがなですが、継続した積極的な収集・保存に努めていただきたいと思います。あわせて地域資料の情報については、当館（北方資料部）までお知らせ願います。最後になりますが、御寄稿いただいた研修会参加の4名の方々に心よりお礼申し上げます。お忙しい中ありがとうございました。（宮）

北図振の研修事業としては初の試みとなった、全道図書館レファレンス研修会の特集号をお届けします。

講演記録の掲載をお許しくださった常世田さんに心からお礼を申し上げます。（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 20(通巻24号)

特集:平成17年度全道図書館レファレンス研修会

発行年月日 平成17年10月7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>

---