

レファレンスクエスチョンの処理

2011年11月15日(火)13:30～16:00

大阪市立中央図書館
長谷部 絵理

大阪市立図書館は知識創造型図書館を目指します

2011年度JLA中堅職員ステップアップ研修(1)第12回 領域2 区分B

大阪市立図書館の調査相談体制

—知識創造型図書館改革の実現—

- **中央図書館(西区)**
レファレンスサービスを担当する司書職員:31名
(レファレンス専任ではない)
貸出返却、書架戻し、予約処理等の定型業務は委託
地下1階と1階:
相談カウンター、児童カウンター、フロアマネージャー
2階と3階:
相談カウンター、電話レファレンス、
地域図書館・庁内支援等
図書館の規模が大きく、年間20万件にのぼるレファレンスをどの窓口でも分野を問わず多岐に渡って受けている。

大阪市立図書館の調査相談体制

—知識創造型図書館改革の実現—

- **地域図書館** (中央図書館のある西区以外に1館ずつ 合計23館)
司書職員2名(貸出・返却等の定型業務は委託)
レファレンスについては所蔵調査などの軽微なものを除き司書職員が対応
地域図書館の蔵書レベルでは対応がむずかしいレファレンスは中央図書館の地域館支援に調査を依頼することも可

地域図書館でも全館の蔵書が検索でき、カウンターでのインターネットの利用や商用データベース検索も全館同様の環境にあるため、地域図書館司書にも中央図書館職員と同様のレファレンススキルが求められる。

1.歴史的事実を調べる

国史大辞典などの基本図書でまず確認
二次資料から一次資料へ
歴史関係の参考図書(二次資料)で調べる
↓
主題の一般図書(一次資料)を探索
有用データベースの活用
東京大学史料編纂所データベース
<http://www.wap.hi.u-tokyo.ac.jp/ships/db.html/>

【課題】
学童疎開の経費について知りたい

【課題】
明治2年に英国皇太子が大阪に来たと聞いたが本当か

2.国書の所蔵館等を調べる

冊子体の事典・辞書で調べる
『国書総目録』『国史大辞典』などの基本図書で確認

日本古典籍総合目録で調べる
<http://base1.nijl.ac.jp/~tkoten/about.html>

日本の古典籍の総合目録。『国書総目録』(岩波書店刊)の継承・発展を目指して構築した、いわば『新国書総目録』ともいべきもので、古典籍の書誌・所在情報を著作及び著者の典拠情報とともに提供。上記サイトより抜粋

3.事柄・ことばの意味を調べる

百科事典や辞書ですぐには出てこないことばなら、Googleなどの検索エンジンは初動調査に有効

Google ブックス の活用 分野を推測
→二次資料では有用情報が出ない場合、一次資料を通覧、調査する前に参考にする。案外有用!

冊子体の事典・辞書でしらべる→主題別専門用語辞典へ

【課題】
『背水の陣』の舞台はどこか

4. 自館にない資料の所蔵館を調べる

国立国会図書館総合目録ネットワーク(ゆにかねっと)・NDL-OPAC・NACSIS Webcat 等で調べる

国立国会図書館サーチ(平成24年1月本格稼働)

国会図書館デジタルアーカイブポータル(PORTA)でデジタル情報公開の有無を調べる

<http://porta.ndl.go.jp/portal/dt>

【課題】

高村光太郎の詩「道程」は発表時もっと長い詩だったと聞いた。

その元の詩を読んでみたい。

【課題】

織田作之助の短編小説「星の劇場」を読みたい

7

5. 判例・法令を調べる

インターネットでさがす

裁判所 <http://www.courts.go.jp/>

日本法令索引 <http://hourei.ndl.go.jp/SearchSys/index.jsp>

商用DBでさがす

第一法規・D1-Law.com、レクシス・ネクシスジェイビー等でさがす

図書・雑誌でさがす

「最高裁判所判例集」、「判例体系」(加除式)「法令全書」、「官報」など
「ジュリスト」、「判例時報」、「判例タイムズ」では、判例についての解説がある

【課題】

激甚災害法に関する過去の判例にはどんなものがあるのか

8

6. 統計をさがす

インターネットでさがす

各種統計ポータルサイトの利用

e-stat 政府統計の総合窓口

 政府統計の総合窓口

<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/eStatTopPortal.do>

全国自治体の統計 <http://www.stat.go.jp/info/link/2.htm>

統計資料リファレンス・ガイド

http://www.ndl.go.jp/jp/data/reference_guide/index.html

冊子体でさがす

「日本統計年鑑」をまず確認。「統計情報インデックス」、「白書統計索引」ほか、統計を探すための二次資料を使う

国会図書館デジタルアーカイブポータル(PORTA)

9

6. 統計をさがす

最近の調査結果をさがす

調査の主体 実施年月等を調べる

管轄省庁のHPや白書、新聞記事DBで確認

インターネットでさがす

Googleの検索オプション(ドメイン指定等)を利用し、省庁の報告書を効率よく探し出す。

冊子体でさがす 管轄省庁刊行物等で確認

【課題】

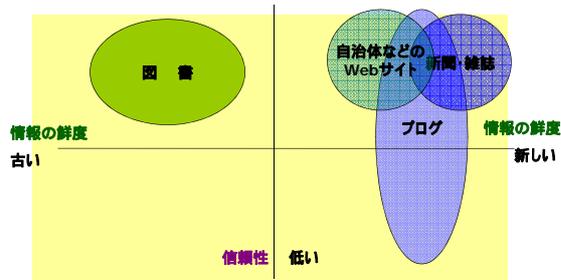
固定電話の通通信費(一般家庭、企業)を知りたい

10

7. インターネット情報の活用(1)

情報源の鮮度と信頼度

信頼性 高い

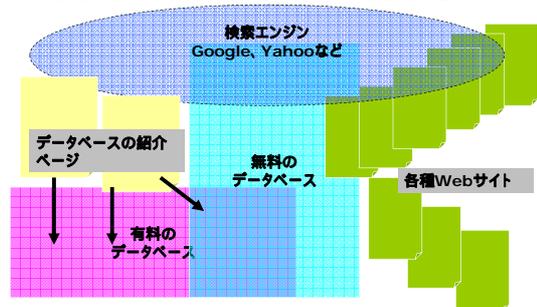


11

7. インターネット情報の活用(2)

インターネット上の情報

検索エンジンで探せるのは、ネット上の情報の一部分でしかない



12

7.インターネット情報の活用(3) インターネット情報の種類

Webページ

公的機関のサイトから個人のブログまで、サイトの設置主体はさまざま 更新頻度・情報の信頼性もさまざま

データベース

検索サイトではその内容までは検索できない
冊子体の有用な資料が電子化されたような有料のデータベースは信頼性が高い

国立国会図書館 [Dnavi](#)

深層WEBの各種DBの入り口まで案内
国内のウェブサイト上で公開されている情報資源を登録
タイトル、作成者、分類、内容説明等から検索可能

13

7.インターネット情報の活用(4) 情報の発信元は？ドメインに注目！

情報の発信元がどこか意識する

ドメインは、組織ごとに割り当てられている
公的機関かそうでないかを見分けるのに有効

大阪市のURL <http://www.city.osaka.lg.jp/>

GO.JP 日本の政府機関や各省庁所管の研究所等
AC.JP 大学などの学術研究機関、学校法人等
LG.JP 地方公共団体等
地域型ドメイン PREF.OSAKA.JPのように、JPの前に
都道府県名や市町村名が含まれるもの。
地方公共団体の場合、都道府県ならPREF、
市はCITY、町はTOWN、などがついている。
* 大阪市立図書館のURL <http://www.oml.city.osaka.jp/>

14

7.インターネット情報の活用(5) Google検索のコツ

Not検索

不要な情報を除外して検索できる

調べたい言葉 - 除外したい言葉
半角スペース 半角マイナス

フレーズ検索

“ ”で囲むとひとつながりの言葉として検索できる

“調べたい言葉” ダブルコーテーションで囲む

15

7.インターネット情報の活用(6) Google検索オプションの利用

ドメイン指定検索

調べたい言葉 + site:go.jp (国の機関が発表)
site:lg.jp OR site:city.*.jp (地方公共団体が発表)

* ワイルドカード(任意の文字列)

ファイルタイプ検索

特定のファイル形式だけを探すことができる

調べたい内容 + filetype: pdf ファイル拡張子

Google

16

7.インターネット情報の活用(7) 主題の事実調査にもインターネット情報を活用してみる

国立国会図書館「Dnavi」の活用

「Dnavi」は、ウェブ上の各種データベースについて書誌情報(メタデータ)を作成し、リンクすることによってその入り口まで案内するサービス。

得た情報により、冊子体でも確認

有用情報をキーワードにして、参考図書(百科辞典・
図鑑類)を調査。
出典情報の豊富化へ

【課題】

藤本義一原作のテレビドラマ「お鏡」の放送が始まった頃の新聞テレビ欄を見たい

17

7.インターネット情報の活用(8) インターネット上のデータベースの探し方

国立国会図書館サイトの活用

リサーチナビ

調べものに役立つ資料や調べ方のノウハウ
デジタルアーカイブポータル(PORTA)

国内各機関が公開するデジタルアーカイブを
統合検索するシステム

Dnavi、近代デジタルライブラリー

国会図書館サイトは情報満載

【課題】

大正時代のみかんの生産高の上位5県を知りたい

18

8. 雑誌記事をさがす

インターネットでさがす

無料のDBが結構使える 学術論文だとPDF等で本文が読めるものもある

NDL雑誌記事索引 <http://opac.ndl.go.jp/>
 CiNii <http://ci.nii.ac.jp/>
 J-STAGE <http://www.jstage.jst.go.jp/browse/-char/ja>
 グーグルスカラー <http://scholar.google.co.jp/schhp?hl=ja>
 学術研究データベースリポジトリ
https://dbr.nii.ac.jp/infolib/meta_pub/G9200001CROSS
 国立国会図書館 Dnavi で有用DBを探す

商用DBやCD-ROM、冊子体の索引などを利用する

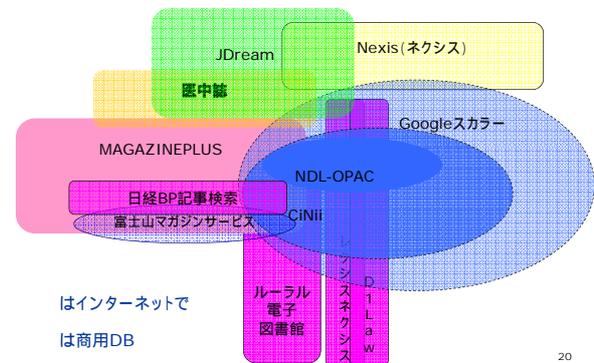
無料のDBでは検索できない情報の検索が可能

【課題】

学校図書館の利用教育に関する文献を見たい

19

有料・無料の雑誌記事データベース 概念図



20

9. レファレンス事例の記録と統計

記録

- (1) 利用目的に応じてレファレンス記録票の書式を決める。
- (2) レファレンスを記録する。
- (3) 調査のプロセス、情報源・探索ツール・検索語等を記録することは、引継ぎや後日の活用に有用。調査経過をしっかりと追えるように記録することが理想だが、時間が無いときなどは、メモ程度で残し、有用事例は後刻まとめなおす。
 インターネット情報源の場合は、URL・最終確認日付も記録

レファレンス統計

図書館の利用実態の把握や傾向を分析しサービス向上等に資するために統計をとる。

- (1) 受付：口頭・電話・文書・メール等
- (2) 内容：事実調査・文献調査・書籍の事項調査・所蔵・所在調査
 利用案内等はインフォメーション統計としてカウント

21

22

10. レファレンス事例の蓄積と共有

蓄積したレファレンス記録から有用事例を選択

→ 回覧・再調査による追記・修正で精度アップを図る。

有用事例のコンテンツ化→共有を図る

- (1) イントラで「トピック別クイック」して探索手段を掲載
- (2) 館内の「レファレンス掲示板」を活用し周知
- (3) 市民向け「調べかたガイド」リーフレットの発行
- (4) 「レファレンス協同データベース」への登録

[自館のみ参照]機能を利用し登録、

[参加館公開] [一般公開]へと公開レベルを更新していく。

23

10. 有用事例のコンテンツ化

(1) トピック別クイック (例)

地価

- ・地価
 - 地価で調べられる地価
 - 公示地価(原則: 地価公示)
 - 都道府県地価調査標準地価(原則: 基準地価)
 - 路線価: 相続税・贈与税路線価(原則: 路線価設定価格地域) 財産評価標準書
 - 路線価: 固定資産税路線価
 - 地価/スフィアデータ
 - その他の有用サイト
 - 実際に取り扱った価格(「取引地価」「実勢地価」を知るためには)

地価

WEBで調べられる地価

全国地価マップ
 4種類の地価を全て地点から検索できるシステム
 土地総合情報フリー
 公示地価・基準地価、取引価格を地点から検索できる「土地総合情報システム」や地価動向について4半期ごとに発表している「主要都市の高度利用地価動向報告」などが閲覧可。
 土地情報センター
 最近4年間の公示地価、基準地価を検索可能。
 財産評価標準書 路線価図・評価標準書(国税庁)
 3種類の路線価(相続税・贈与税路線価)が検索可。
 大府市地価(土地)路線価
 路線価(固定資産税路線価)の検索可。

10. 有用事例のコンテンツ化
(2) 館内 レファレンス掲示板 (例)

レファレンス掲示板

HOME HELP 新規作成 新着記事 ツリー表示

レファレンス掲示板の利用に関して

- 48時間以内に作成されたトピックは「NEW」で表示され
- 48時間以内に更新されたトピックは「Up」で表示されます
- トピックタイトルをクリックするとそのトピックの内容と並

[全100トピック(1-20表示)] << 0 | 1 | 2 | 3 | 4 >>
[更新数 / 投稿数 / レス数] - ツート方法変更

トピックタイトル	記事数	トピック作
NEW! 【周知】商用DDB:ヨミダス歴史館について *21170 [作成:10/14 09:10:56]	1	利用サービス(
【周知】MAGAZINEPLUSリニューアルに伴う提供について *21174 [作成:10/09 09:05:12.47]	1	企画情報 情報
【レファ協】8月のアクセスTOP5事例に入っていました *21175 [作成:09/22(Tue) 16:10]	2	企画情報 情報
【レファ協】港事例 津波による水田の粟の取り除きかた *21170 [作成:04/05(Tue) 09:48]	5	利用サービス(
【レファ協】昭和50年の調査相談事例 *21156 [作成:02/20(Mon) 17:24]	3	利用サービス(
【レファ協】貴あった水を煮すぎ通員の名前が知りたい。また絵や図 があれば見たい。 *21176 [作成:09/10(Wed) 12:43]	3	利用サービス(
【レファ協】大数の防災計画:ハザードマップが見たい *21167 [作成:04/20(Wed) 09:18]	5	利用サービス(

25

10. 有用事例のコンテンツ化
(3) 調べかたガイド リーフレット (例)

調べかたガイド

例

応用編

検索の機能を知りたい
利用したい記事、資料を探す
利用者の検索方法を
知りたい

?

!

大蔵省立中央図書館

26

10. 有用事例のコンテンツ化
(4) レファレンス協同データベース (例)

レファレンス協同データベース

レファレンス協同データベース

レファレンス協同データベース

公開レベル

自館のみ参照

参加館公開

一般公開

1. Googleの特典コンテンツで、キーワード「地名」×「地名」×「歌」で検索したところ、個人のHP等で著作権があるが、興味は確認できます。
2. 『角川地名大辞典』が所収の地名「」には記載なし。
3. 市史編纂所に協力を依頼し、『東洋事情』1-11号を調べたところ、利用者が求める歌の記載はなかった。
4. 当該のHPにて、書名「地名」で検索し、意地は関係ある資料はあった。

キーワード: 大蔵省立中央図書館

27

- お疲れさまでした
- ご質問がありましたら、何なりと……



28