

(科目名)レファレンスクエスチョンの処理  
小熊 ますみ(埼玉県立浦和図書館)

## 1 はじめに

### 【本日の予定】

13:30~13:40	講師紹介・日程説明
13:40~14:40	グループ討議
14:40~14:50	休憩
14:50~15:20	発表・講評
15:20~15:50	講義
15:50~16:00	質疑応答

## 2 研修の目的

- (1)レファレンス調査において、調査方法を情報交換することにより、アプローチのしかたや使用したツールの情報を共有化し、今後のレファレンス調査に役立てる。
- (2)複数のレファレンス調査経過・回答を比較することにより、わかりやすい記録の方法を考える。

## 3 グループ討議

グループは、指定課題の番号ごととします。(指定課題1 1班 5 5班)

### 【グループ討議の内容】

自己紹介

各自調査してきた経過・回答(簡潔に)の報告(1班 課題1...10班 課題10)

(グループとして1~2分で発表できるようにまとめてください。)

他の班の調査経過・回答の記述の検討(1班 課題2 ...10班 課題1)

(わかりやすいと思ったところ、真似したいと思ったところを挙げてください。)

発表者を2名決めてください。(各1名ずつ)

発表は問題ごとに課題1から順番に についてそれぞれ発表していただきます。

## 4 質問から回答までの留意点

どのような質問の受付方法だったか

口頭 電話 FAX 手紙 メール

質問者は誰か

大人 子ども 学生 社会人

\* 学生のレポート・宿題に関連する質問については、調べ方を中心に案内する。

回答期限はいつまでか

今すぐ 1時間後

自館所蔵のみの調査

今日中 2・3日

場合によっては、自館調査と並行して他館への調査  
依頼が可能

1週間後

自館調査後に他館へ調査依頼が可能

期限なし

自館調査後幅広く他館・機関への調査が可能

どの程度の内容の回答を求められているのか

簡単にわかればよい

百科事典・国語辞典・児童書

全体に概要を知りたい

百科事典・概説書

専門的なレベルで知りたい。

専門書・雑誌・オンラインデータベースの  
情報・(専門機関の)インターネット  
情報など

\* 文書(メール含)回答するレファレンスで、質問内容が漠然としている場合は、最初からすべてに渡って詳細な回答をするのではなく、大枠で回答し、必要に応じて再調査した方がよい。

調査のコツ

一般資料から専門資料へ

事(辞)典を使う際には収録範囲を確認する。

事典の項目中に記載された参考文献を手がかりに調査する。

目指した資料に該当記述が見つからなかったら、書架の隣の資料も見てみる。

インターネット情報を上手に活用する。

調査に行き詰ってしまったら

周りの職員に相談する

他の図書館に協力レファレンス依頼をする

他の専門機関、専門家を紹介する 「レフェラルサービス」

? 即日中に回答を求められているが、質問に回答できそうな資料が見つからない場合はどうするか。

## 回答時の注意

資料に基づいて回答する。(典拠を明示する。)

(例 「 」という資料に「 」と掲載されていた)

複数の資料で回答する。

資料によって記述が異なるものは、両方を提供する。

インターネット情報で回答する場合、URL と最終確認年月日も必ず伝える。

法情報、医療情報についての回答時は、特に注意が必要

## 質問者の要求に応じた回答のコツ

調べ方を知りたい 調査方法の説明、キーワードの選定を紹介

調査経過を詳細に求められる場合

(どの資料を調べたのかを知りたい) 調査したが、有益な情報を得られなかった資料も紹介する。

結論だけ求められる場合

文書で回答する場合は、冒頭に結論を書き、後に調査経過を記載するとよい。

## 調査途中で回答期限になってしまったら

現在までの経過報告を伝え、今後の調査についての意向を確認する。

継続調査

終了

## 5 レファレンス記録の重要性

何のために記録するのか

どこまで調査したかを次の調査者に明確に伝える。

その後、同様の質問を受けた時の参考資料となる

館内研修に役立つ

引き継ぎ時には必ず調査経過を伝える。

館内での引き継ぎ

他館への依頼時

- ・調査した資料の書誌事項
- ・検索手段
- ・調査した資料の有用な記述の有無(記述があった場合は内容および掲載箇所を記入)

重複調査を防ぎ、効率的な調査ができる。

- \* 業務用のレファレンス記録と回答用ノレファレンス記録はイコールではない。(業務用レファレンス記録には、調査して有用記述がなかった資料も必ず記入しておく)

## 6 レファレンス技術を向上するには

---

調査の数をこなす（遠慮は無用！）

自館にどんな資料があるか知っておく。（書架整頓は重要！）

新しい参考図書が入ってきたら目次・収録範囲・凡例に目を通しておく。

多くのレファレンス事例に目を通す。（「国立国会図書館レファレンス協同データベース」に掲載された事例を参照する。レファレンスの研修会に参加する。）

レファレンスに関する文献を読む。

時事的な出来事、流行には常にアンテナを張っておく。（できれば毎朝、新聞に目を通しておくとよい）

興味の範囲を広く持つ。

日常の疑問もレファレンスになる。（材料はどこにでも！）

## 7 埼玉県立図書館におけるレファレンス

---

レファレンス掲示板の活用

レファレンス協同データベースへのデータ登録

レファレンスツール（「調べ案内」「調査。研究に役立つリンク集」）

レファレンス研修（新任職員研修 埼図協参考調査研修会）

## 8 参考文献

---

図書

『実践型レファレンス・サービス入門』（斉藤文男 藤村せつ子著 日本図書館協会 2004）

『図書館のプロが教える 調べるコツ』（浅野高史+かながわレファレンス探検隊 柏書房 2006）

『図書館のプロが伝える調査のツボ』（高田高史 柏書房 2009）

『インターネット時代のレファレンス』（大串夏身 田中均著 日外アソシエーツ 2010）

『情報検索入門ハンドブック』（松本勝久 勉誠出版 2008）

（図書館以外の人向けに書かれた資料）

『図書館活用術 新訂3版』（藤田節子 日外アソシエーツ 2011）

（レファレンスブックを知る）

『日本の参考図書 第4版』（日本図書館協会 2002）

『情報源としてのレファレンスブックス』（長澤雅男 石黒祐子共著 日本図書館協会 2004）

（レファレンスをテーマにした物語）

『おさがしの本は』（門井慶喜 光文社 2009）

『夜明けの図書館』（埜納タオ 双葉社 2011）

## ウェブサイト

国立国会図書館 > サービス概要 > オンラインサービス一覧 > リサーチナビ  
( [http://www.ndl.go.jp/jp/service/online\\_service.html#shirabekata](http://www.ndl.go.jp/jp/service/online_service.html#shirabekata) )

レファレンス協同データベース ( <http://crd.ndl.go.jp/jp/public/> ) ( 国立国会図書館 )

GeNii ( 学術コンテンツポータル ) ( <http://ge.nii.ac.jp/genii/jsp/index.jsp> ) ( 国立情報学研究所 )

CiNii ( 論文情報ナビゲータ ) ( <http://ge.nii.ac.jp/genii/jsp/index.jsp> )

WebcatPlus ( 連想 × 本棚で広がる本の世界 ) ( <http://webcatplus.nii.ac.jp/> )

電子政府の総合窓口 e-Gov ( <http://www.e-gov.go.jp/> ) ( 総務省 )

政府統計の総合窓口 e-Stat ( <http://www.e-stat.go.jp> ) ( 総務省統計局・独立行政法人統計センター )

埼玉県立図書館 > 調査・相談 ( レファレンス ) > 調べ案内  
( [https://www.lib.pref.saitama.jp/stplib\\_doc/reference/shirabekata.html](https://www.lib.pref.saitama.jp/stplib_doc/reference/shirabekata.html) )

[埼玉県立図書館](https://www.lib.pref.saitama.jp/stplib_doc/reference/shirabekata.html) > [調査・相談 \( レファレンス \)](https://www.lib.pref.saitama.jp/stplib_doc/reference/shirabekata.html) > 調査・研究に役立つリンク集  
( [https://www.lib.pref.saitama.jp/stplib\\_doc/reference/link\\_site.html](https://www.lib.pref.saitama.jp/stplib_doc/reference/link_site.html) )