

子育て支援をする情報サービス

恵庭市立図書館（北海道）

1 はじめに

2000年の子ども読書年に、イギリスのブックスタート運動が日本に紹介され、それをきっかけに、図書館における乳幼児サービスへの関心が急速に高まった。

ブックスタートの取り組みが早かったため、乳幼児サービスの先駆的図書館として、恵庭市立図書館は認識されている。確かにこんなに乳幼児サービスに力をいれる図書館はなかったであろう。その恵庭市立図書館の取り組みから、レファレンスサービスにつながっていくであろうものを紹介したい。

2 赤ちゃんに優しい図書館

単純なことなのだが、子育て中のお母さん、お父さんに図書館へ来てもらうために、赤ちゃん連れでも安心して来館できる図書館にした。ベビーカー、授乳スペース、赤ちゃん絵本コーナーの設置。また、分類がバラバラであった育児の参考となる資料にBAという別置記号をつけ「赤ちゃんといっしょ」というコーナーを設置した。これらは、他の利用者へ「この図書館は赤ちゃんを歓迎しています」というメッセージにも繋がった。

その結果、赤ちゃんを見守る図書館利用者のまなざしは温かなものとなり、その温かなまなざしは、子育て中の親にとって大きな応援となった。赤ちゃん連れで来館することを躊躇していた親が何度も来館するようになったのである。現在、恵庭市立図書館にはたくさんの赤ちゃん連れの親子が来館する。

3 要求の声を待つのではなく、拾いに行く

図書館への誘いかけを館外でしたのは大変効果的であった。保健センターでの育児教室、子育て支援センター主催の育児講座、乳幼児健診時のブックスタート事業、こういったところで読み聞かせ指導、図書館の利用案内について話をするので

ある。

ブックスタートでは、実際に赤ちゃんへの読み聞かせをし、パックの中身を広げて親子一組一組と話をする。パックには、図書館が作成した、赤ちゃんにお薦めの絵本ガイド、恵庭市内の育児に役立つ子育て支援機関紹介マップをはじめ、子育て支援に関するパンフレットなどが入っている。

時には、絵本についての雑談のような話をするのだが、そこから子育て中の生の声が聞こえてくる。「絵本の選び方は?」「兄弟で読んであげる時はどうすればいいのか?」「うまくよみきかせができない」等々。意外に多いのが、「赤ちゃんを連れて図書館へ行ってもいいんですか?」という質問。結果として、読書相談をしているのである。個々と対話することによって、自然に子育て中の親を絵本へ、図書館へとつなげていくことができるのである。

4 他機関との連携ネットワーク

子育て支援事業を図書館独自にするには限界があるため、他機関との連携が重要となる。

市で行っている発達・子育て推進協議会へ参加することで、育児支援に関わる他部署との繋がりができる。また、図書館に育児支援の情報が入り、図書館の情報が出て行くという流れができた。

力強い協力者として、市民ボランティアがいる。図書館での子育て支援はボランティアなしでは、到底考えられない。各々が役割をしっかりと果たし、対等な立場で協力しあえる体制はブックスタートの賜物であろう。

5 今後の課題

常にブックスタートの効果を専門的な視点から検証し、その対応と反省が求められる。今後は、ブックスタートで絵本と出会った子どもたちが、各世代で本と親しむ読書環境の整備に力を注ぐことが必要である。

(大林泰子)

レファレンス事例のデータベース

市川市中央図書館（千葉県）

1 月報作成

市川市では 1997 年以降のレファレンス記録をデータベース化しており、現在 1,000 点を越えている。レファレンス記録票は分類順にファイルに綴られるが、その前にレファレンスカウンターを担当する職員が、当番制で「月報」を文書ソフトで編集・発行している。

編集の目的は、第一に、レファレンスの検証である。どのような経緯で回答にいたったか、その回答は妥当であったか等、編集段階で検証し、場合によっては、追跡調査も行う。なお質問者個人が類推できるような具体的な質問内容は、そのまま掲載せず加工する場合がある。

第二に、職員間の情報共有およびレファレンス研修の代替処置である。レファレンスは一部の専門職員が個別に行うには限界があり、組織として行い、継承されていくべきものである。中央図書館開館当初はたいへんな混雑の中、体制を整える中で、研修会の開催などが不可能ということで、報告書の発行による研修効果を模索した結果である。職員研修という意味では、レファレンスツールや調査方法の紹介の意味で毎号トピックスを設けている。

第三に、司書の専門性の PR。財政・人事当局や、議会などに配布することにより図書館司書の専門性を広く認めてもらうことができる。

2 Web データベースとその利点

月報は 2000 年頃より Web にも掲載するようになり、同時にデータベースの方法も検討した。最終的にデータ項目を、分類・質問・回答・受付年月として CSV 形式でデータを蓄積、これを CGI により表示させ、フルテキスト検索や並び替えを可能としている。

(1) 検索

フリーキーワードで検索した場合、分類順に並び替えて、最初に地域分類のレファレンスを表示

させている。またデータベースへのいくつかの切り口も用意しており、例えば当館の特別コレクション（永井荷風・東山魁夷）に関するレファレンスを、ワンクリックで表示させている。このようにビジネス関係や医療関係など、その図書館の得意分野を際立たせて表示する事が容易である。

(2) リンク

インターネットの情報源で回答が得られた場合、相手先のホームページにリンクを貼ることができる（外部情報への案内）。また所蔵資料で回答できた場合、蔵書検索画面に書名データを form で飛ばすことにより、容易に資料案内ができる（所蔵情報への案内）。このようなリンク表示は、似たような質問を受けた場合や、同じ疑問を抱えている利用者には最大の効果をもたらす。

(3) データ共有

時や場所を選ばずデータ共有ができる。Web データベースは、ブラウザさえあればアクセス可能であり、個人パソコンが支給されつつある職場での共有は容易である。また内に限らず外の助力も得ることができる。例えば回答に至らなかったレファレンス事例を広く公開することによって、図書館、図書館界だけでなく、研究者、専門家からの解決の可能性を大きく残すことができる。この場合は、図書館において、かなり手を尽くして調べたという調査経過を事細かに明記しておく必要がある。

3 課題

レファレンス記録データをそれぞれ比べると、記述内容の質と量に格段の差がある。当初は質問と回答に使った資料名のみ単純な記載であったが、公開後は回答に至る調査経過や資料名の書誌事項も留意して記載するようになった。2004 年以降の事例は、国立国会図書館のレファレンス協同データベース事業にも登録しており、記述の標準化やデータのメンテナンスは大きな課題でもある。

（山岸裕朋）

レファレンスサービスへ取り組みについて 箕面市立中央図書館（大阪府）

1 学校図書館に対するレファレンス支援

学校図書館に対する支援策として平成4年に学校図書館司書配置がはじまったことを踏まえ団体貸出を開始した。その後順次、学校図書司書が配置され、平成8年に市内の全小学校に司書が配置された。同年には公共図書館からの毎週の配本を実施した。

ファックスを活用してのレファレンスサービスは、平成7年から実施をはじめ、同時に学校図書館からの予約もファックスで受け付けた。学校配本を受け持つ各市立図書館がレファレンスを回答する窓口館となったが、難しいものは全館ネットワークで回答をはかる体制をとって対応した。

平成7年度のレファレンス件数は、251件。翌年には440件となった。サービス開始当初は、学校側に不慣れな点が多く公共図書館側も質問内容を理解するのに時間がかかったりして、スムーズに処理がすすまない面があった。

こうした点は、平成8年5月より開始した公共図書館と学校図書館司書の交流会（司書連携学習会）の中で随時話し合いをしていく中で解決していった。学習会では、レファレンス用によい本の情報や学校図書館から調べ学習の内容など相互に情報支援することで様々な内容の研修を行った。その後、平成14年9月末よりインターネットによる予約サービスを開始したことにより、予約入力作業は軽減された。

レファレンスについてもインターネットで市立図書館の蔵書検索・予約ができるので量的な面では少なくなった。学校図書館からのレファレンスの内容については、参考図書で対応できるものもあるが、一方で難問もあった。例えば市町村で栽培されている米の品種や世界各国の詳細な教育制度など。教育現場では多様なテーマについての要求があり、図書館として児童書や平易な一般書を何冊か提供するケースもかなりの数になった。そのため資料選定時に学校図書館からの予約やリク

エストも意識して選書を行うようになり、結果的に蔵書面で弱い部門の充実にもつながった。

また司書連携学習会については、隔月開催しているが、ブックリストの共同作成や書評の書き方、中央図書館資料調査室の蔵書を使つてのレファレンス実習など研修を中心に継続している。

2 生活課題型レファレンスに対する取組

大別するとパスファインダーの作成とデータベースの構築が柱となっている。

まずパスファインダーについては、「図書館活用ガイド パソコンを使いこなしたい！」を最初に作成した。雑誌の紹介や分類別の書架配置図を示した簡易なものだが、コンピュータ関係書は分類が多岐にわたるので重宝なものとなっている。今後子育ての本などさまざまなジャンルのものを作成していく予定である。

次にデータベースだが、現在行なっていることは、箕面や紙芝居に関する新聞記事の一覧をエクセルで作成したり、過去のレファレンス事例をホームページに掲載している程度である。この内レファレンス事例については、現在中央館受付分のみだが、順次各館受付分も遡及して掲載していく予定である。

また箕面市広報や箕面市史などの索引作成も部分的なものにとどまっているが、将来的により充実させていく必要がある。さまざまなデータを整理して地域資料データベースとして包括できれば、すぐれたレファレンスツールになるので、今後はその構築が大きな課題と考えている。（赤井 聡）

平成17年度司書連携学習会について

5月13日	ブックリスト作成のための書評研修
7月 8日	ブックリスト掲載本を選ぶためのテーマ別本の紹介
9月 8日	ブックリスト作成のための書評研修
11月 1日	学校と公共図書館の情報の相互交換。 学校で人気の本、公共での子どもへのレファレンス対応について
2月10日	今年度の反省と来年度の課題

情報発信サービス

奈良県立図書情報館

1 「情報発信」を支える体制

奈良県では平成17年11月に奈良県立図書情報館（以下、図書情報館）が開館した。

図書情報館は、情報社会のナビゲーターとして利用者の情報活用をサポートするとともに、利用者が多様な情報資源を活用し、自ら情報の発信者となることをサポートしていくことを目指している。このようなサポート機能を広くレファレンスサービスとしてとらえ、そのための「資料・情報サービスグループ」というレファレンス中心のサービス体制を採用した。「資料・情報サービスグループ」は4つの担当、①情報リテラシー支援、②ビジネス・行政活動支援、③地域研究支援、④多文化交流支援にわかれている。

本事例では各担当のレファレンスサービスに関わる情報発信（情報提供）について説明したい。

2 情報リテラシー支援

(1) マイライブラリ

「マイライブラリ」という名称で、従来からホームページ上で行ってきた資料予約や貸出状況確認・貸出の延長手続きに加えて、新規機能として利用者が関心あるキーワードを登録しておくことで、新たに受入れた資料のうち、登録したキーワードに関する資料情報をリスト表示で提供している。

(2) 利用者自身の情報発信

館内には画像や映像・音声の制作・編集ができるオーサーリングルームやアトリエ、写真撮影や映像・音声を編集するためのデジタルスタジオなど、利用者自身の情報発信をサポートするための環境を整えるとともに、こういった活動を進めるため、情報サポーターの養成やワークショップの開催なども行っている。

3 ビジネス・行政活動支援

当館の資料、人、空間の全体がビジネス・行政

活動支援を担っているという観点から館内に特別なコーナーは設けていない。そのかわりに、当館ホームページ内にビジネス・行政活動支援コーナー「B-SIDE」を平成18年1月から新たに設け、資料・情報リストや仕事に当館を利用していただく視点から館内資料・施設を紹介している。

4 地域研究支援

従来から所蔵絵図のデジタル化資料（122点）を解題付でホームページ上で提供してきたが、現在はZOOMA画像（ドリームテクノロジー社）によって高画質な画像を自由に拡大・縮小・スクロールしながら素早く見ることができるようになっている。

また、平成15年1月から、奈良の歴史・文化を中心としたネットワーク情報へのリンクを整理した「リサーチエンジン on 奈良」という検索サービスを提供している。

5 多文化交流支援

平成17年7月からメールマガジン『Lib Info NARA ー奈良県立図書情報館通信』を配信している。

このメールマガジンは毎月2回配信しており、職員が原稿を分担して作成している。連載記事には、レファレンスサービスに関係する内容も掲載し、サービスのプロモーションを行っている。例えば、新聞データベースの紹介記事「オンラインデータベースでサクッと検索！」や、レファレンスサービスの紹介記事「レファレンスカウンターはホテルのフロント？」などである。

6 まとめ

当館がめざす情報発信は、職員が情報提供するだけでなく、利用者自身が情報を創造・発信することを想定しており、今後も新しい奈良の魅力が発信される基地として、活動や機能の充実に努めていきたい。

（尾松謙一）

電子図書館システム「デジタル岡山大百科」による課題解決の支援に向けて

岡山県立図書館

1 はじめに～課題解決支援機能の充実

岡山県立図書館では、2004年の新館開館を機に、地域の課題解決の支援拠点となるためのさまざまな新機軸を打ち出した。たとえば、6部門の主題部門別閲覧制を採用し、専門的なレファレンス依頼に対応できるようにした。ただし、こうした来館サービスを前提とする取り組み方法には、人的、物的、時間的、地理的、その他の制約が生じやすいのも事実である。特に、県立図書館には、広範囲に居住する全县民をサービス対象とするという点で一層の工夫が要求される。

電子図書館システム「デジタル岡山大百科」(<http://www.libnet.pref.okayama.jp/mmhp>)は、非来館サービスの提供により上記制約を補完する。次の3つのサービス機能を持つ。

第1に、総合目録ネットワーク機能を備えた「岡山県図書館横断検索システム」

第2に、コンテンツ視聴機能を備えた「郷土情報ネットワーク」

第3に、レファレンス事例集の機能を備えた「レファレンスデータベース」である。このうち、第2、第3の機能は、一次情報あるいは内容そのものの確認ができるという点で課題解決支援機能が認められる。以下では、この点に焦点を合わせた紹介を行う。

2 多彩なアクセスを実現するメタデータ

「デジタル岡山大百科」は、メタデータという目録、索引に相当する二次情報の蓄積をサービスの基盤とする。すなわち、検索については、キーワード検索のみならず、地図や年表等からの多彩なアクセスを可能とする。これはメタデータに緯度経度や時代に対応する項目があるためである。

メタデータの記述規則あるいは形式については、国際標準規格のISO規格とJIS規格に採用されるDublin Core Metadata Element Set (Dublin Core)

形式である。なお、以上は、筑波大学知的コミュニティ基盤研究センターとの共同研究の成果が反映されたものである。

3 関係機関、県民のみなさまとの連携

多様な課題解決支援要求に耐え得るには、相当な量、分野のデータが必要である。一館の努力には限界があるので、組織の枠を越えた連携によって対応できるようにしている。まず、「レファレンスデータベース」は、県域図書館に寄せられたレファレンス事例を集約したものである。

次に、「郷土情報ネットワーク」は、図書館を核としながらも図書館だけにとどまらず、関係機関、県民との連携によって構築されたものである。地域の観光、産業、教育等の幅広い実用情報を提供する行政機関、関係機関との協力関係を築き、さらには県民からの郷土情報提供を積極的に受け入れる県民参加型の仕組みを構築している。

県民のコンテンツ制作の場としては、岡山県立図書館メディア工房が用意されており、専門スタッフやボランティアの支援を受けながら、郷土情報提供者がコンテンツ制作を行える。

また、講座による人材育成にも取り組んでいる。たとえば、岡山県立大学メディアコミュニケーション支援センターの協力によって、デジタル絵本制作講座が開催された。講座終了後はグループが結成され、デジタル絵本制作が続けられている。なお、いずれの場合も、コンテンツ制作者からメタデータを継続提供してもらうことを基本とする。

4 おわりに～今後の課題

今後の課題として、①課題解決を支援する情報の継続的提供、②広報活動による周知の2点が挙げられる。地域に貢献できるシステムとなるよう一層の努力を重ねていきたい。

(中藤 淳)

外国語資料レファレンスサービス

福岡市総合図書館

1 国際資料部門

(1) 概要

福岡市総合図書館は1996年6月に開館した。国際資料部門は、旧市民図書館時代の国際資料コーナーを引き継ぎ、開館と同時に新設された外国語資料部門である。

ア 図書資料

中東・ロシアを含むアジアの国・地域、オセアニア、北米、欧州の主要国を収集対象としており、図書資料は世界71か国48言語約51,000冊弱の図書を所蔵している。特にアジア諸国は36か国約34,000冊の図書を所蔵しており、国際資料部門の中核をなしている。

イ 新聞・雑誌資料

新聞は、31紙を購読している。その中でアジア関係は、「東亜日報」（韓国）、「人民日報」（中国）、「聯合報」（台湾）等、20か国22紙を購読している。

雑誌はその国を代表するメジャーなもの、ポピュラーなものを中心に、23か国81誌を購読している。

(2) 国際資料部門の主な活動

国際資料部門では、利用者を拡大し多文化サービスを推進するために様々な活動を行っている。

ア アジア太平洋地域の教科書

毎年夏に開催される「アジア太平洋子ども会議・イン福岡」に参加するアジア太平洋地域の国々の子供達に、実際に使用していた教科書の寄贈を依頼しており、現在22か国5地域424冊の教科書を所蔵している。

イ 友好・姉妹都市との交換図書

福岡市が友好・姉妹都市を締結している釜山（韓国）・広州（中国）・イポー（マレーシア）・オークランド（ニュージーランド）・アトランタ（米国）・オークランド（米国）の7都市の図書館と交換図書を実施している。

(3) レファレンス事例等

国際資料部門では、レファレンス・ツールとして特に各国の基本統計資料、基本法令集、各種名鑑類、地図類等の充実を図っている。事例としては以下のようなものである。

- ・戦前に京城（現ソウル市）〇〇町〇丁目〇〇番地で生まれた。韓国に行ってその場所を訪れたので、現在の地名と場所の特定とその場所の地図
- ・自分の小学校と姉妹校のタイのバンコクの小学校の住所や生徒数

2 九州国連寄託図書館

(1) 概要

国連寄託図書館は、国際連合がその活動状況について世界各国の人々の理解を得るため、国連の刊行する資料を寄託し、一般公開するものである。

収集資料としては、国連主要機関の公式記録や市販刊行物などで、図書33,000冊弱、逐次刊行物410種を取りそろえている。

(2) レファレンス事例等

レファレンス・ツールとしては、国連文書索引、議事録索引、年鑑類がある。国連書誌情報システム（UNBISNET）、国連公式文書システム（ODS）等のインターネット検索ツールも併せて活用し、次のような幅広い問合せに対応している。

- ・日本が支払う国連分担金の最新比率
- ・現在の国連加盟国数、各国の加盟年月日
- ・イラクに関する安全保障理事会決議1441

3 おわりに

福岡市総合図書館は、外国語資料としては、図書、新聞の外に、雑誌、絵本、教科書等も収集している。当館をご利用いただく方の、世界に対する真の理解と交流、多文化理解のための図書館活動は、レファレンスをはじめとした利用者サービスを常日頃から向上させることが重要であり、現状に満足することなく、私達もより一層の努力精進が不可欠であると考えている。（藤 和彦）