

## レファレンスサービスの実施体制について

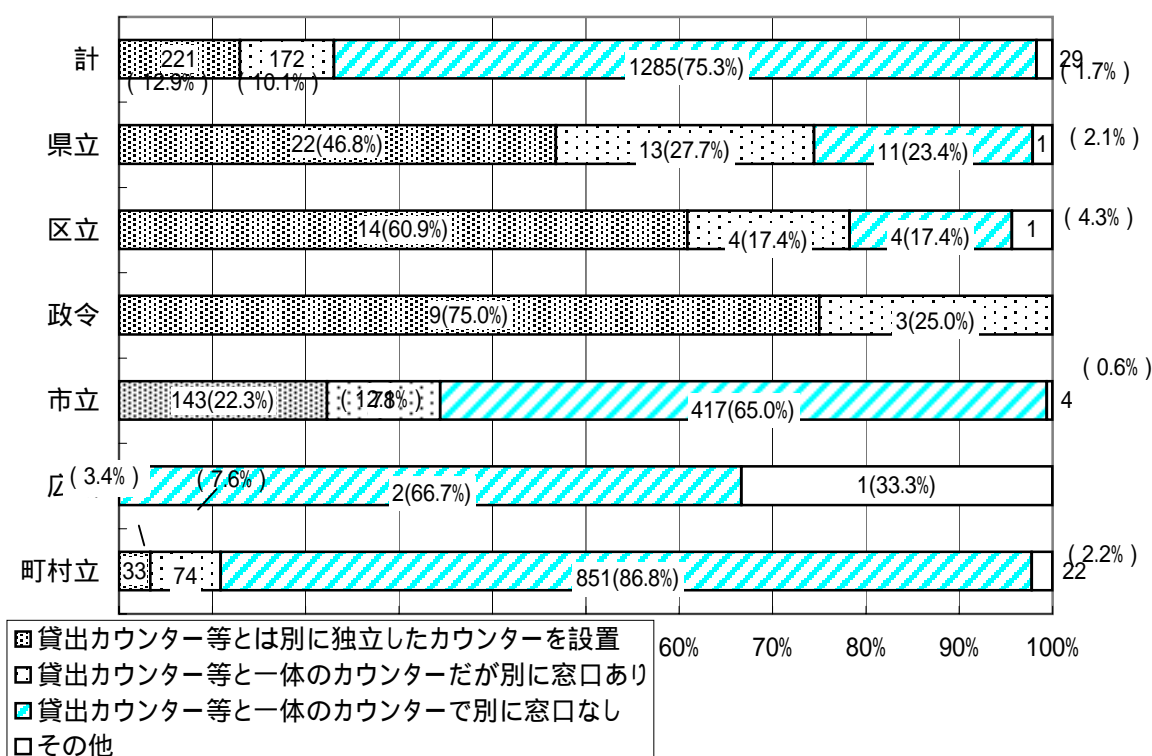
### (1) レファレンスサービス用カウンターはどのように設置していますか

レファレンスサービス用カウンターはどのように設置されているのだろうか。無回答をのぞく1707館の中で、貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）とは別に独立したカウンターを設置している図書館は、全体では12.9%である。設立主体別にみると、都道府県立図書館が46.8%、特別区の図書館が60.9%、政令指定都市の図書館が75.0%であるが、市立図書館は22.3%、町村立図書館は3.4%となっている。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置	221	22	14	9	143	0	33
貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口あり	172	13	4	3	78	0	74
貸出カウンター等と一体のカウンターで別に窓口なし	1285	11	4	0	417	2	851
その他	29	1	1	0	4	1	22
計	1707	47	23	12	642	3	980

無回答	3	0	0	0	1	1	1
総計	1710	47	23	12	643	4	981

レファレンスサービス用カウンターの設置状況



また、貸出カウンター等とは別に独立したカウンターを設置している図書館と、貸出カウンター等と一体のカウンターだが別に窓口ありの図書館が、レファレンスサービス用の窓口がある図書館であるが、これは、全体では23.0%である。都道府県立図書館が74.5%、特別区の図書館が78.3%、政令指定都市の図書館が100%となっている。一方、市立図書館は34.4%、町村立図書館では10.9%である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
レファレンスサービス用の窓口がある図書館	393	35	18	12	221	0	107
	23.0%	74.5%	78.3%	100.0%	34.4%	0.0%	10.9%

(2) レファレンスサービス用カウンターに職員を配置していますか

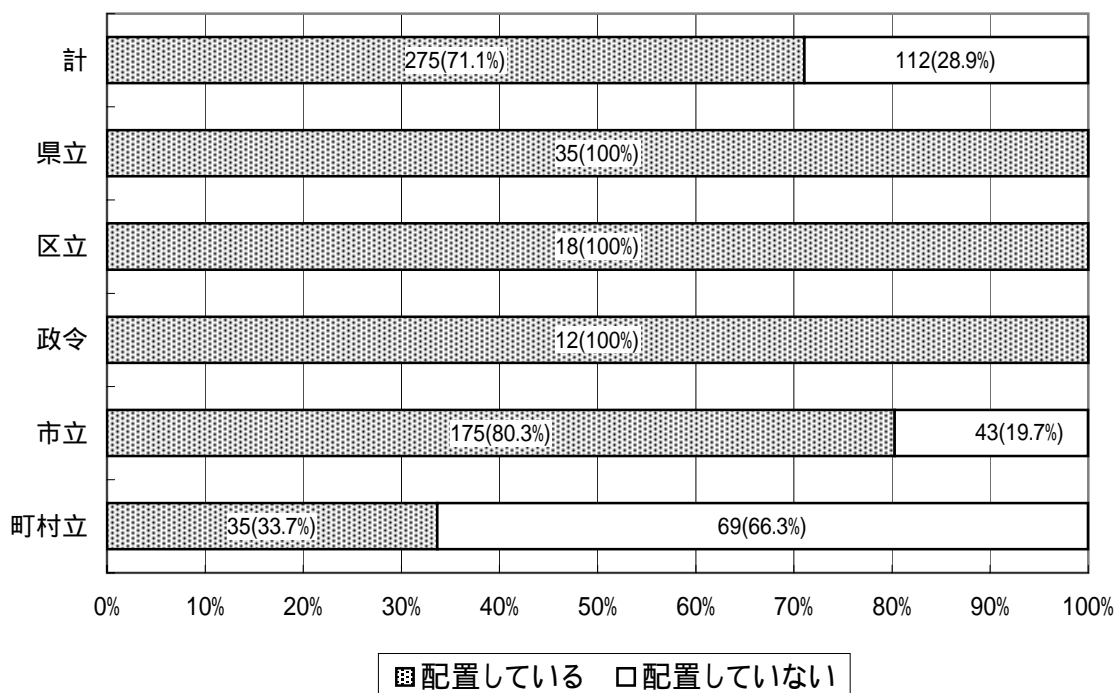
この質問は、「レファレンスサービス用カウンターはどのように設置していますか」という質問に対して、「貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）とは別にカウンターを設置している」と答えた図書館（221館）及び「貸出カウンター等（郷土資料カウンターも含む）と一体のカウンターだが、別に窓口を設けている」と答えた図書館（172館）に対して、そこに職員を配置しているかどうかを尋ねたものである。

都道府県立・政令指定都市・特別区では 100%の図書館で職員を配置している。また、市立図書館では80.3%が職員を配置しており、町村立図書館では33.7%が職員を配置している。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
配置している	275	35	18	12	175	0	35
配置していない	112	0	0	0	43	0	69
計	387	35	18	12	218	0	104

無回答	6	0	0	0	3	0	3
総計	393	35	18	12	221	0	107

レファレンスサービス用カウンターの職員配置状況



(3) レファレンスサービスを行う独立の部署（課、係など）はありますか

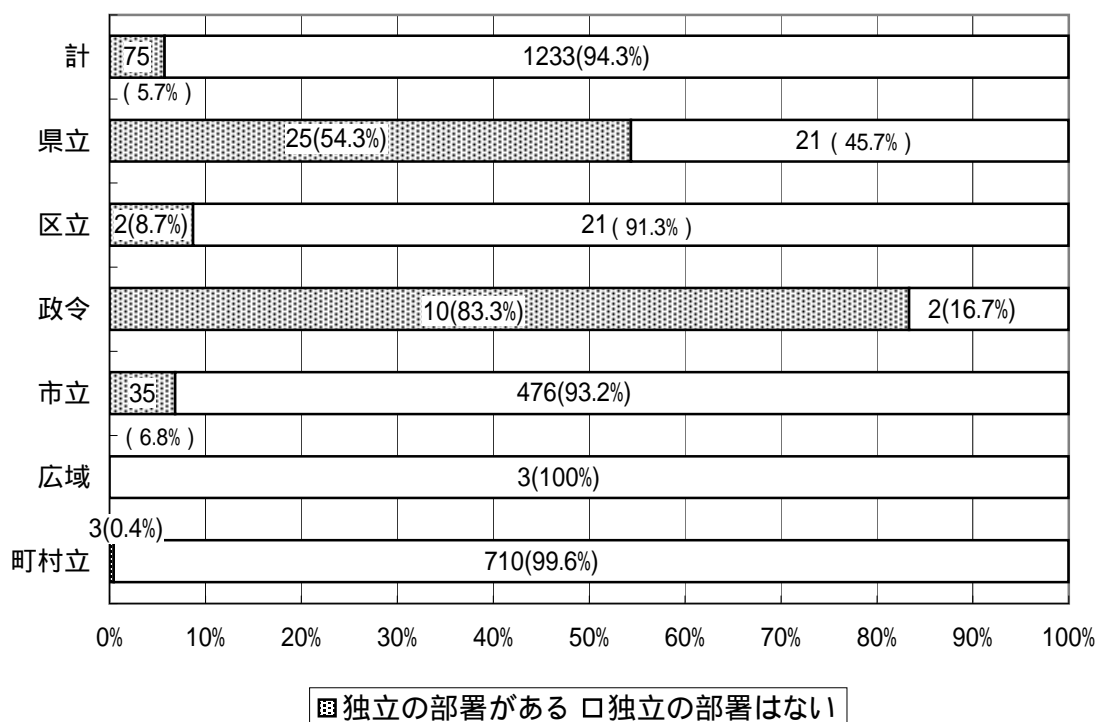
レファレンスサービスを行うために、独立の部署があるかどうかを尋ねた。この質問は、すべての図書館に対するものであったが、無回答の図書館が多かった。レファレンスサービスを行う独立の部署があると回答した図書館は、無回答を除いた1308館に対して 5.7%であった。

設立主体別にみると、政令指定都市の図書館では83.3%、都道府県立図書館は54.3%である。一方、特別区の図書館は8.7%、市立図書館が6.8%、町村立図書館が0.4%である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
独立の部署がある	75	25	2	10	35	0	3
独立の部署はない	1233	21	21	2	476	3	710
計	1308	46	23	12	511	3	713

無回答	402	1	0	0	132	1	268
総計	1710	47	23	12	643	4	981

レファレンスサービスを行う独立の部署の有無



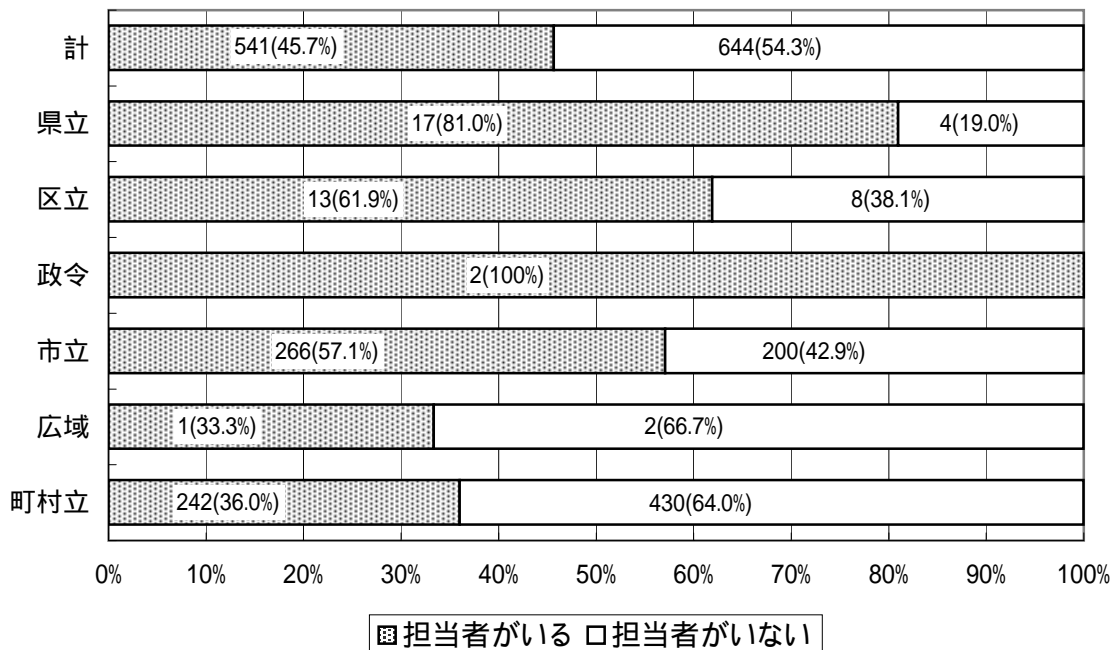
(4) 事務分掌などでレファレンスサービスを取りまとめる担当者はいますか

「レファレンスサービスを行う独立の部署（課、係など）はありますか」という質問に対して、「ない」と答えた図書館（1233館）に尋ねた。これは、独立の部署はなくても担当者はいるとかを尋ねたものである。回答のあった1185館のうち45.7%の図書館に、レファレンスサービスを取りまとめる担当者がいる。

設立主体別にみていくと、担当者がいるのは、都道府県立図書館が81.0%、特別区が61.9%である。政令指定都市で、レファレンスサービスを行う独立の部署がない図書館は2館であったが、いずれも担当者がいる。また、市立図書館では57.1%の図書館に、町村立図書館では36.0%の図書館に担当者がいる。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
担当者がいる	541	17	13	2	266	1	242
担当者がいない	644	4	8	0	200	2	430
計	1185	21	21	2	466	3	672
無回答	48	0	0	0	10	0	38
総計	1233	21	21	2	476	3	710

レファレンスサービスを取りまとめる担当者の有無



(5) 開架の参考図書類はどのように配置していますか（参考図書と一般図書の配置関係）

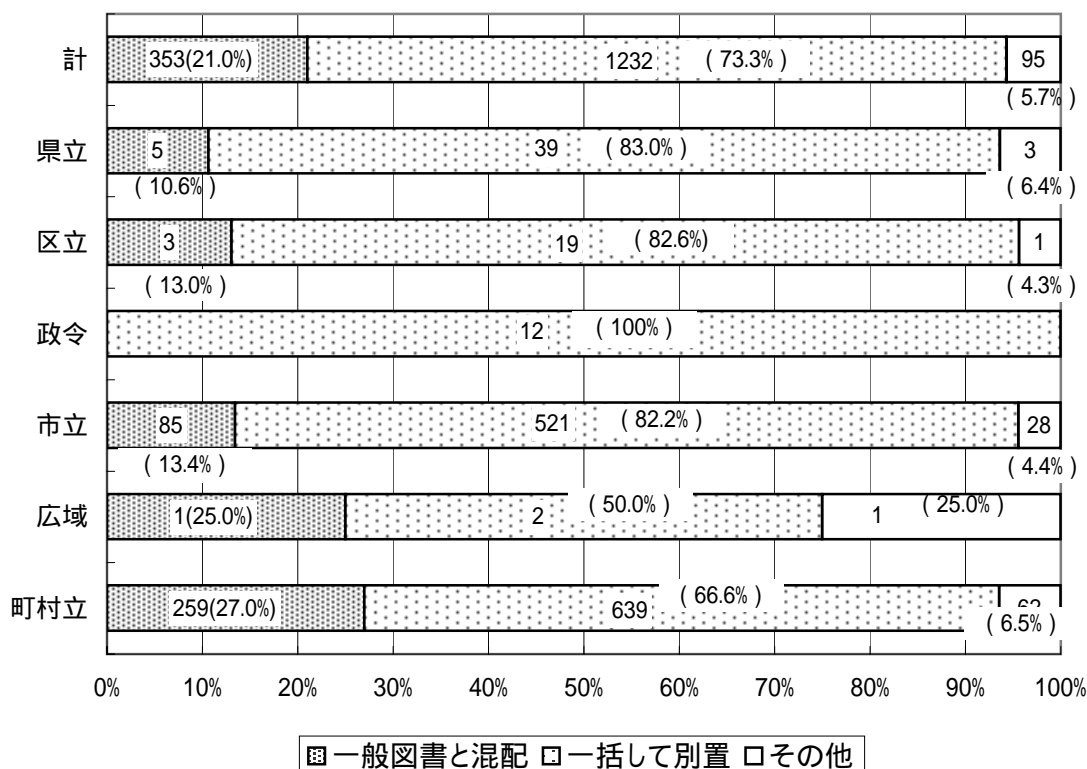
開架の参考図書を、一般図書と混配しているか、別置しているかを尋ねた。回答のあった1680館中で、混配は21.0%、別置は73.3%、その他が5.7%であった。

設立主体別にみていくと、政令指定都市の図書館では全館が別置しているが、都道府県立図書館は10.6%が混配、特別区の図書館は13.0%が混配、市立図書館は13.4%が混配している。また、町村立図書館では27.0%が混配している。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
一般図書と混配	353	5	3	0	85	1	259
一括して別置	1232	39	19	12	521	2	639
その他	95	3	1	0	28	1	62
計	1680	47	23	12	634	4	960

無回答	30	0	0	0	9	0	21
総計	1710	47	23	12	643	4	981

参考図書の配置



(6) 郷土資料はどのように配置していますか（参考図書と郷土資料との配置関係）

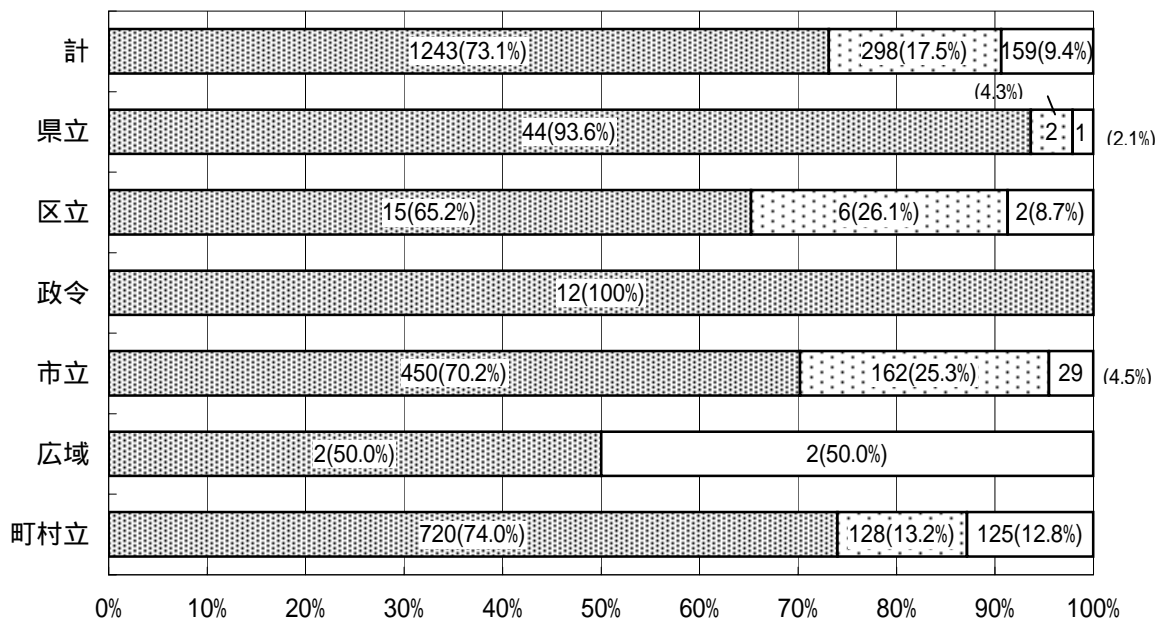
郷土資料をどのように配置しているかを尋ねた。回答のあった1700館の中で、郷土資料室（郷土資料コーナーを含む）を設けている図書館は73.1%、参考図書室（参考資料コーナーを含む）に配置している図書館は17.5%、その他の配置をしている図書館が、9.4%であった。

設立主体別に見ていくと、政令指定都市は全館が郷土資料室を設けているが、都道府県立図書館では4.3%が郷土資料を参考図書室に配置している。また、特別区の図書館では26.1%、市立図書館は25.3%、町村立図書館は13.2%の図書館で、郷土資料を参考図書室に配置している。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
郷土資料室	1243	44	15	12	450	2	720
参考図書室	298	2	6	0	162	0	128
その他	159	1	2	0	29	2	125
計	1700	47	23	12	641	4	973

無回答	10	0	0	0	2	0	8
総計	1710	47	23	12	643	4	981

郷土資料を配置している場所



■郷土資料室 □参考図書室 □その他

(7) 自館でレファレンスツール(レファレンスサービスに役立つ資料)を作成していますか

実際の自館作成ツールの現状を調査するためにこの質問を設定した。

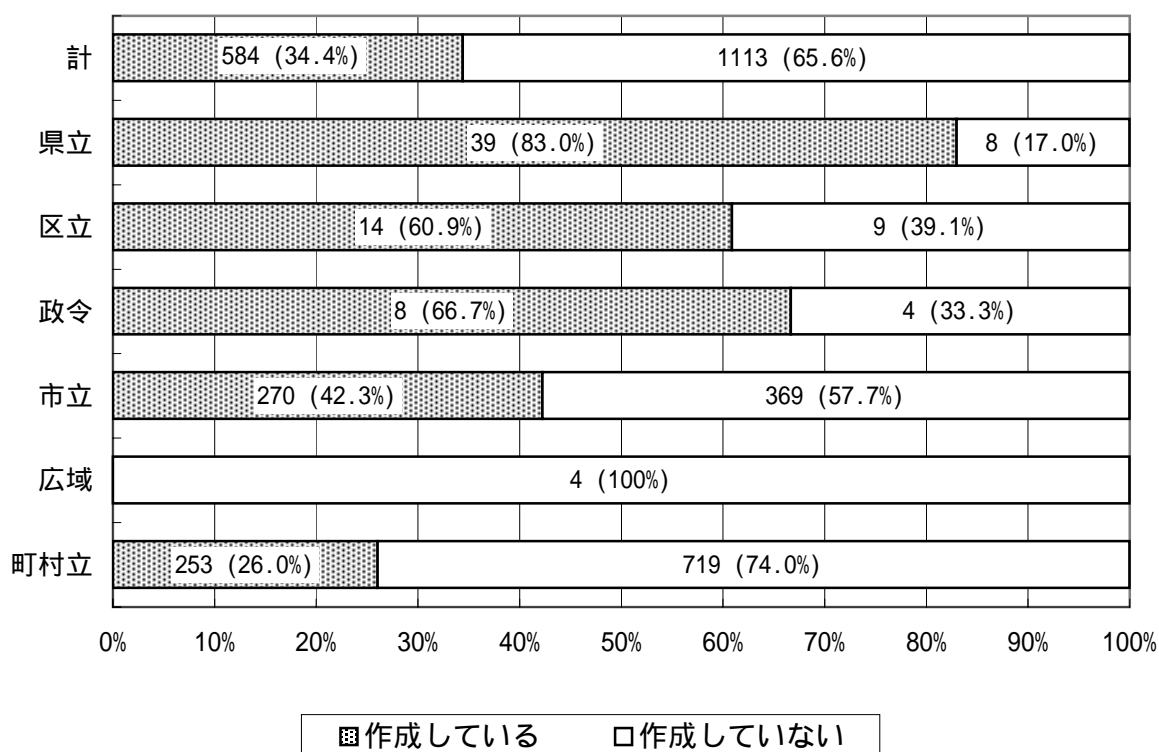
郷土関係の新聞切抜きなどのレファレンスサービスのためのツールを作成しているのは、回答のあった1697館の中で34.4%の584館である。

設立主体別で見ると、都道府県立図書館では83.0%が作成しているのに対して、町村立図書館では、26.0%と設立主体間で差があることがわかる。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
作成している	584	39	14	8	270	0	253
作成していない	1113	8	9	4	369	4	719
計	1697	47	23	12	639	4	972

無回答	13	0	0	0	4	0	9
計	1710	47	23	12	643	4	981

レファレンスツールの作成状況





作成ツールの具体的な内容を記述してもらったところ、「作成している」と回答した584館のうちの89.4%の522館より回答があった。

回答を大きく5分野に分けると以下の件数となり、これを回答のあった522館に対する割合で見ると下記のグラフのようになる。

郷土資料の収集が、76.2%で、具体的な内容としては郷土関連の新聞・雑誌の記事切抜きが多かった。また、郷土関連パンフレットや新聞広告など様々なものを郷土資料として収集し、ツールとしている。

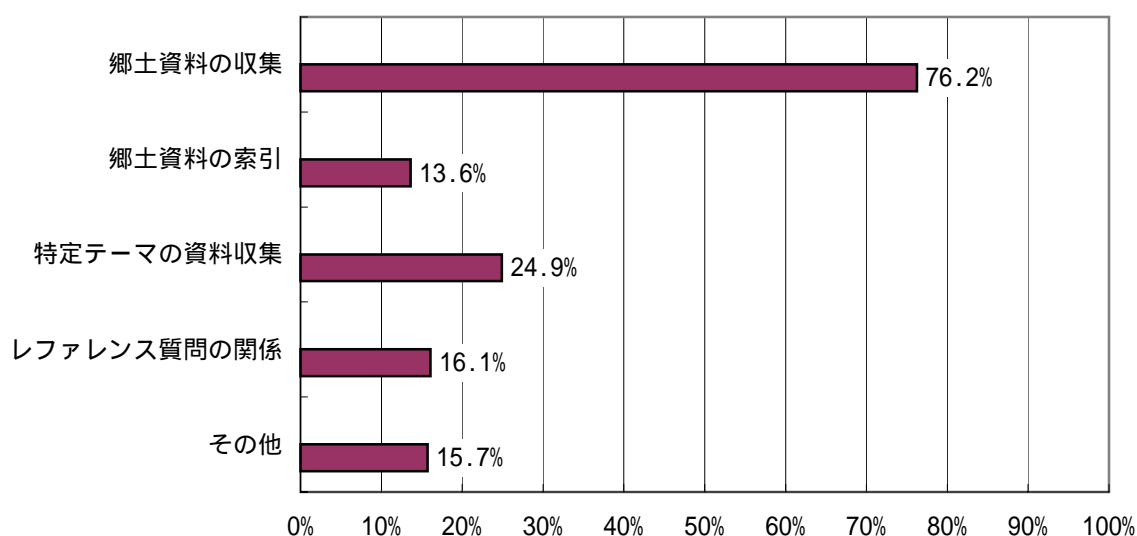
また、郷土資料の記事などの索引作成を行っている館も、13.6%ある。郷土資料の収集と索引の作成を合わせると89.8%となり、高い割合で郷土資料関係のレファレンスツールの作成が行われている。

特定テーマの資料収集も24.9%あり、具体的なテーマとしては「図書館」が最も多く書評や新刊案内などの「図書」関係も多かった。総合的な学習や平和学習関連等の「学校教育関連」や「市町村合併」などの回答もあった。

レファレンス質問の関係では、一般の質問の記録集や事例集の作成だけでなく、郷土関係の質問の事例集を作成しているとの回答もあった。

	内容	件数
郷土資料の収集	新聞・雑誌の記事切抜き、関連人物資料の収集など	398
郷土資料の索引	新聞・雑誌の記事索引、人物索引など	71
特定テーマの資料収集	図書館、図書、学校教育関連など	130
レファレンス質問の関係	レファレンス記録、事例集など	84
その他	類縁機関リストなど	82
	(計)	765

作成ツールの内容



(8) レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものはありますか

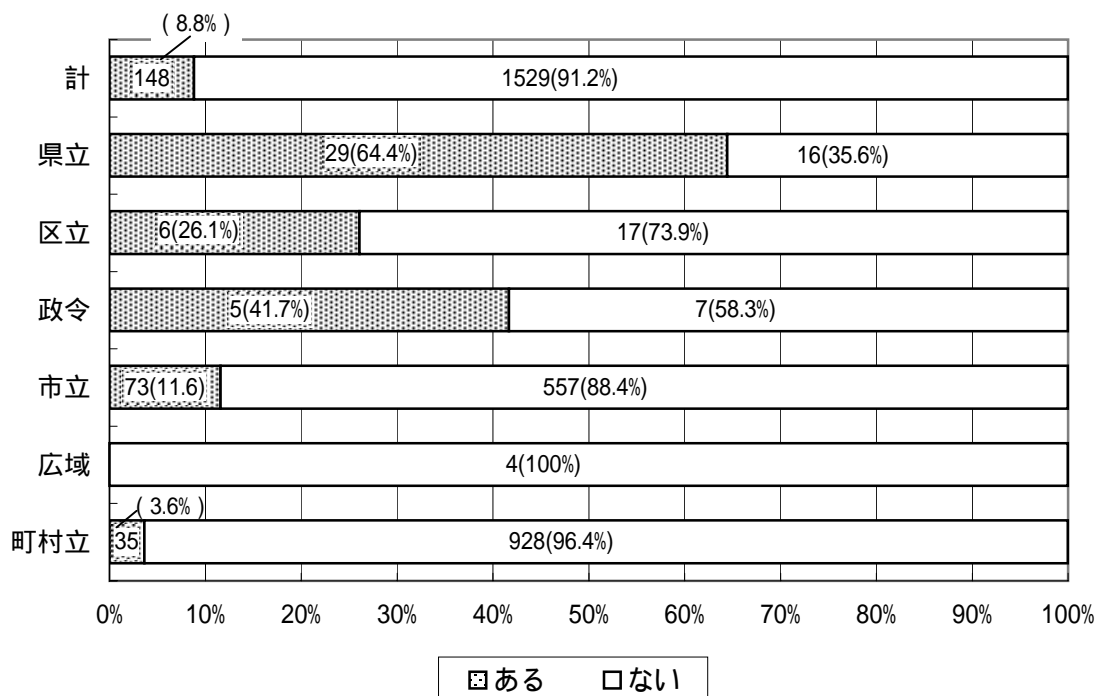
レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものについては、回答した1677館中で 8.8%の図書館が、あると回答している。

設立主体別に見ていくと、レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものがあるのは、都道府県立図書館が64.4%、政令指定都市の図書館が41.7%となっている。一方、特別区の図書館が26.1%、市立図書館は11.6%、町村立図書館は 3.6%である。ちなみに、「ある」と回答した館に、差し支えなければコピーの同封をお願いした。(2)の質問の「インターネット上の情報を使用する場合のマニュアル等」とあわせて、67館の図書館にご協力いただいた。内訳は、都道府県立図書館が21館、特別区の図書館が2館、政令指定都市の図書館が3館、市立図書館が31館、町村立図書館が10館である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
ある	148	29	6	5	73	0	35
ない	1529	16	17	7	557	4	928
計	1677	45	23	12	630	4	963

無回答	33	2	0	0	13	0	18
総計	1710	47	23	12	643	4	981

スタッフマニュアルや処理基準の有無



(9) どのような職員がレファレンス質問に対応していますか

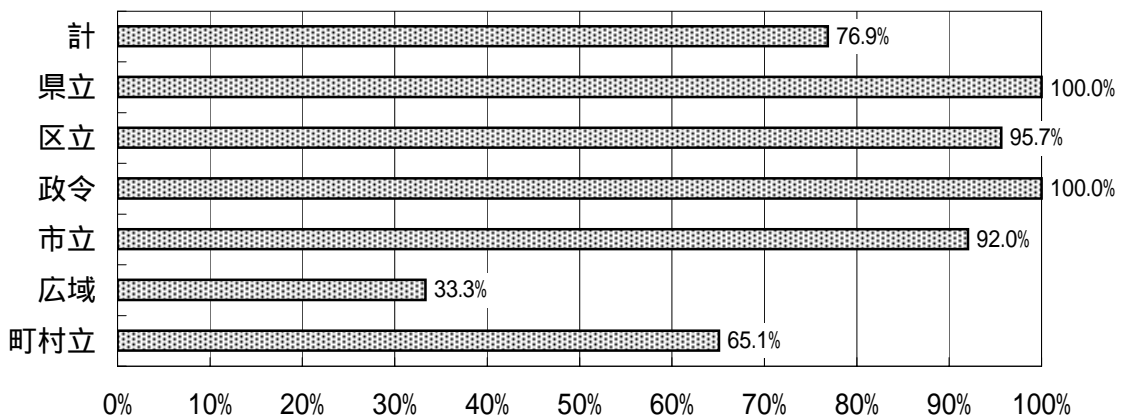
レファレンス質問には、豊富な知識と経験が必要であるが、実際には、どのような職員が対応しているのだろうか。この質問は、「正規職員・司書資格あり」、「正規職員・司書資格なし」、「非常勤司書・司書資格あり」、「非常勤司書・司書資格なし」の中から該当するものに 印を記入するという方法をとった。したがって、1つだけに該当する図書館もあれば、4つ全部に該当する図書館もある。

この質問に無回答であった図書館を除いた1690館の中で、レファレンス質問に対応する職員に、司書資格ありの正規職員がいると回答した図書館は、全体では76.9%である。

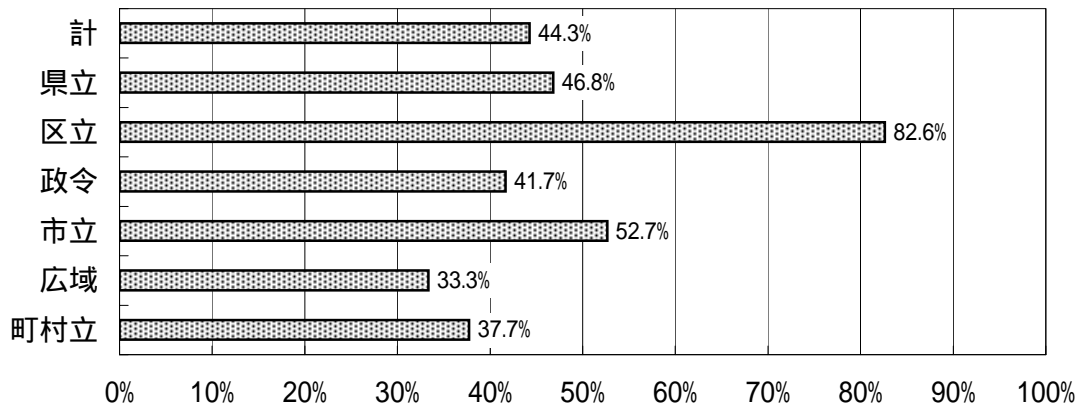
設立主体別にみると、都道府県立図書館と政令指定都市の図書館では全館が、レファレンス質問に対応する職員に、司書資格ありの正規職員がいると回答している。また、特別区の図書館では95.7%、市立図書館では92.0%である。町村立図書館は65.1%である。

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
正規職員・司書資格あり	1299	47	22	12	589	1	628
正規職員・司書資格なし	748	22	19	5	337	1	364
非常勤司書・司書資格あり	937	18	17	5	396	2	499
非常勤職員・司書資格なし	710	4	12	2	239	1	452
1つ以上回答した図書館	1690	47	23	12	640	3	965
無回答	20	0	0	0	3	1	16
総計	1710	47	23	12	643	4	981

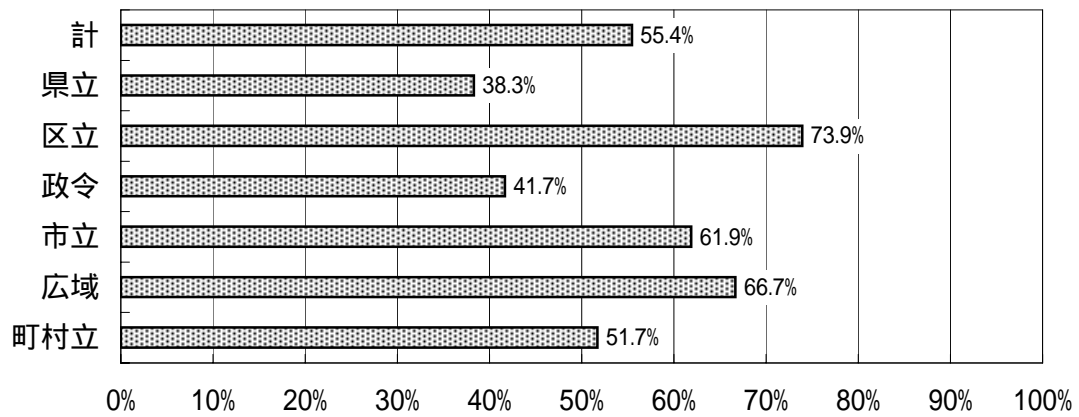
正規で司書資格ありの職員が、レファレンス質問に対応



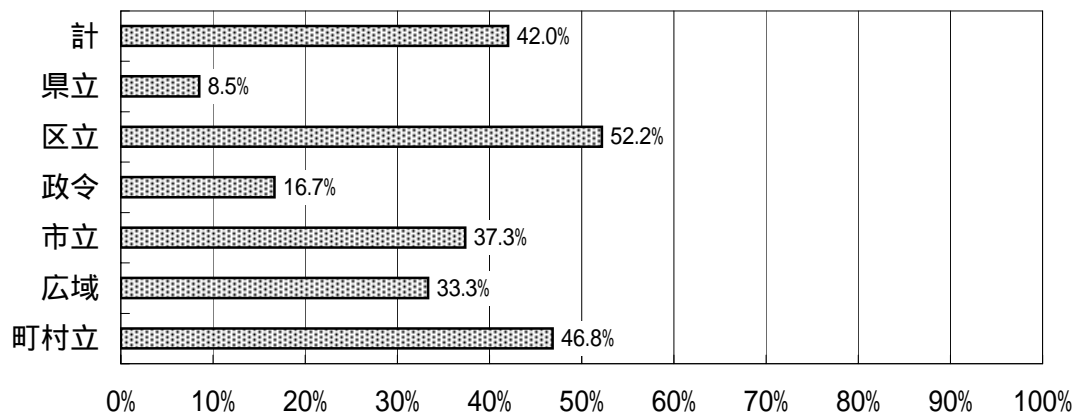
正規で司書資格なしの職員が、レファレンス質問に対応



非常勤で司書資格ありの職員が、レファレンス質問に対応



非常勤で司書資格なしの職員が、レファレンス質問に対応



(10) レファレンス質問の受付はどのようにしていますか

レファレンス質問の具体的な受付方法について尋ねた。この質問は口頭、電話、F a x、電子メール、手紙の中から該当するものに 印を記入する方法をとった。

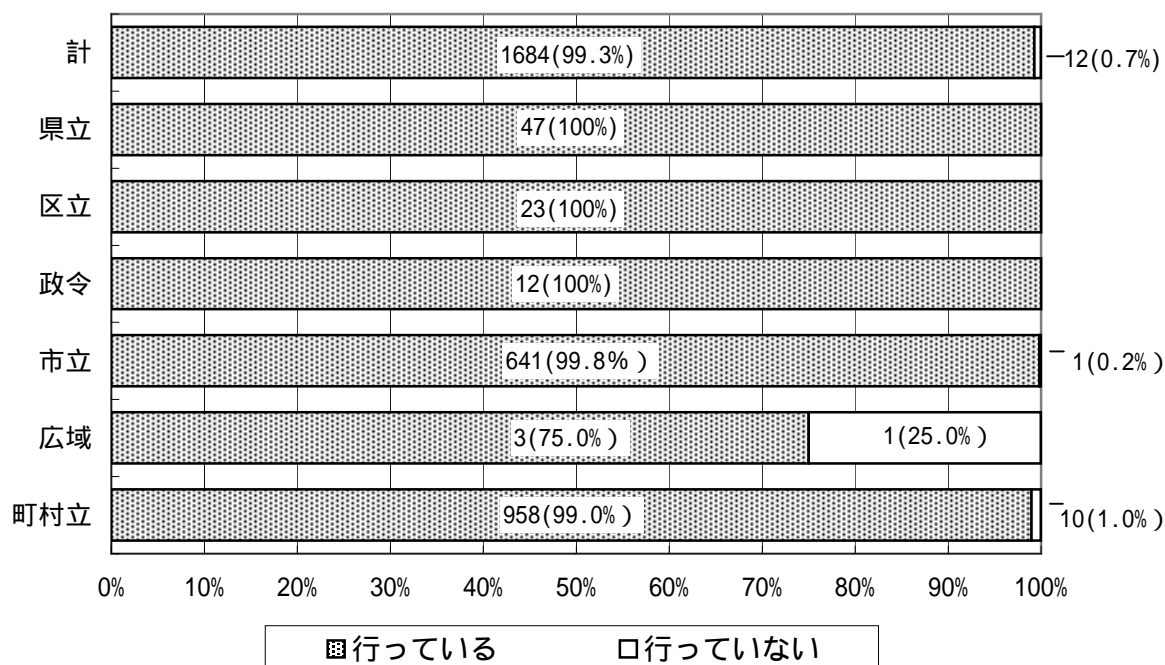
口頭については、1710館中の99.2%の1696館より回答があった。全体では、100%近くの高い割合で行われている。設立主体別に見てもすべて75%を超える高い割合で行われている。

【口頭】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1684	47	23	12	641	3	958
行っていない	12	0	0	0	1	1	10
計	1696	47	23	12	642	4	968

無回答	14	0	0	0	1	0	13
計	1710	47	23	12	643	4	981

口頭の受付状況



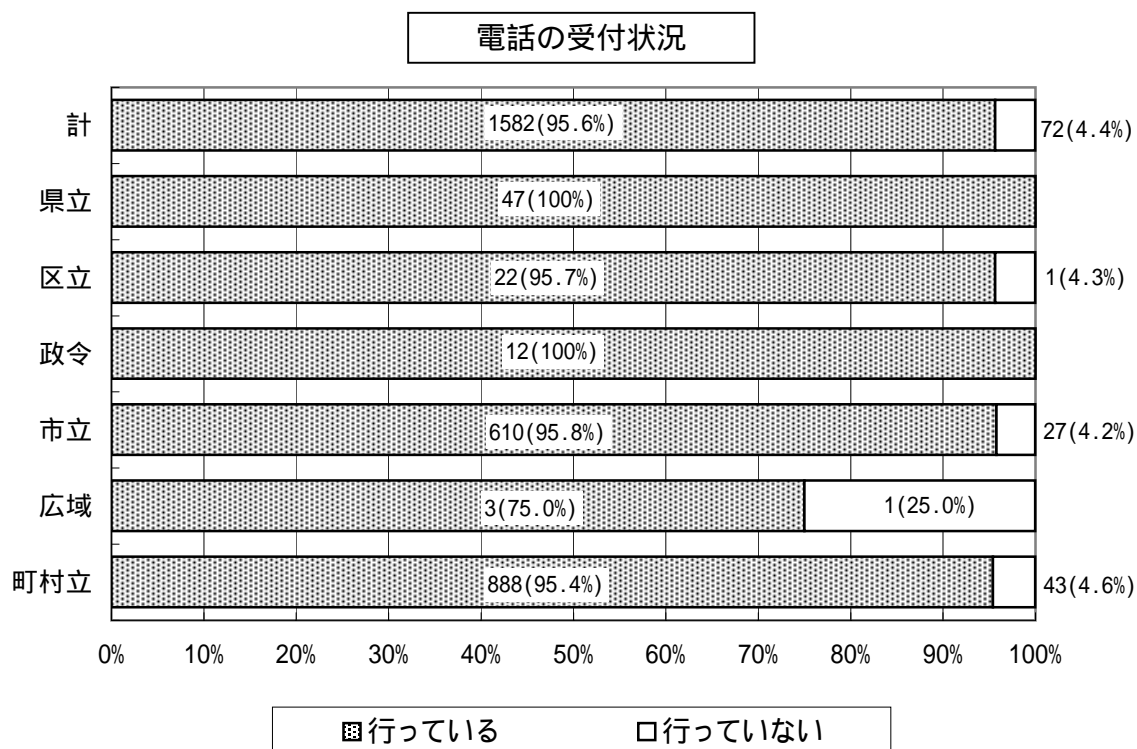
電話は、1710館中の96.7%の1654館より回答があった。

全体では100%近く、 設立主体別でもすべて75%を超えており、口頭と同様に高い割合で行われている。

【電話】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1582	47	22	12	610	3	888
行っていない	72	0	1	0	27	1	43
計	1654	47	23	12	637	4	931

無回答	56	0	0	0	6	0	50
計	1710	47	23	12	643	4	981



Fax、電子メール、手紙については受付条件についても尋ねた。行っている場合は、「行っている」と「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」のいずれかに記入する方式だった。両方を選んだ館(\*)があったが、今回はそのまま集計した。

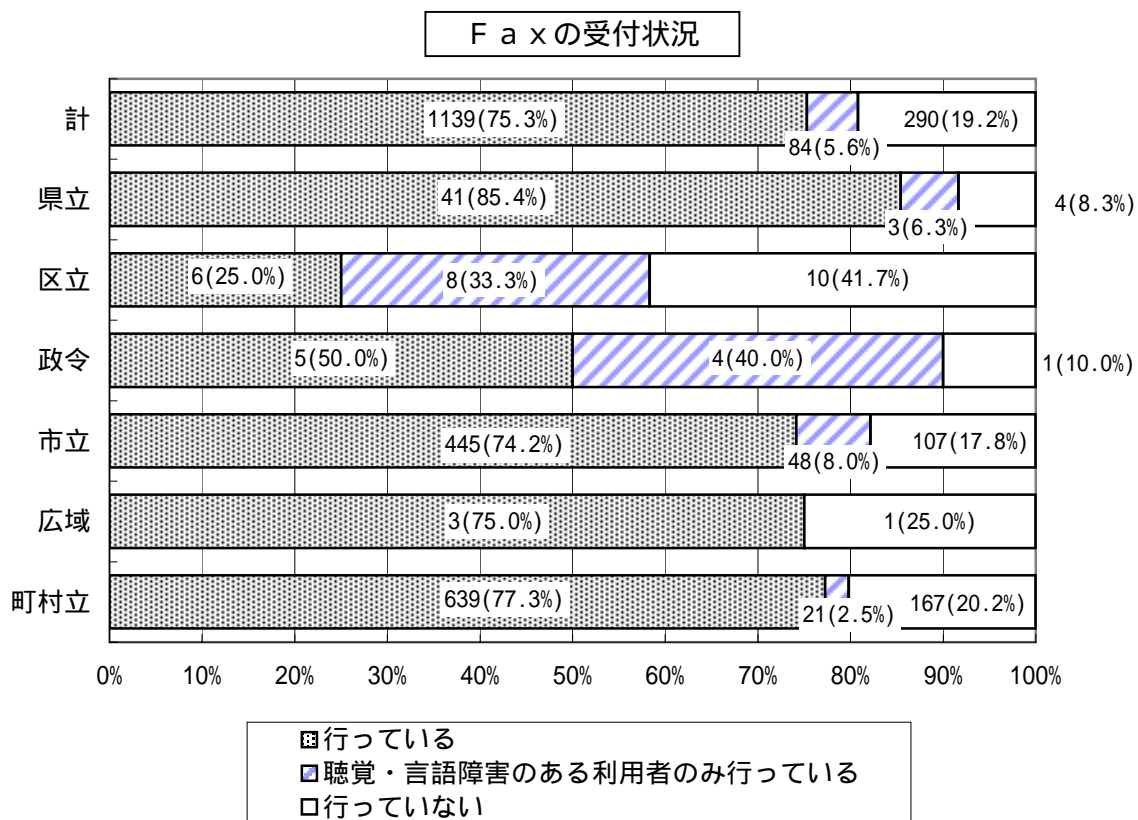
Faxは、「行っている」が75.3%、「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」の5.6%を合わせると80%を超える。しかし、設立主体間では、ばらつきがある。「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」のは、全体では、5.6%である。

【Fax】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1139	41	6	5	445	3	639
聴覚・言語障害のある利用者のみ行っている	84	3	8	4	48	0	21
行っていない	290	4	10	1	107	1	167
計	1513*	48	24	10	600	4	827

無回答	217	0	0	2	53	0	162
計	1730	48	24	12	653	4	989

\*「行っている」と「聴覚・言語障害がある利用者のみを対象に行っている」の両方を選んだ20館を含む





電子メールは、「行っている」が36.1%、「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」の1.2%を合わせても37.3%である。しかし、設立主体別では、都道府県立図書館は、80.0%と高く、設立主体間の差が大きい。

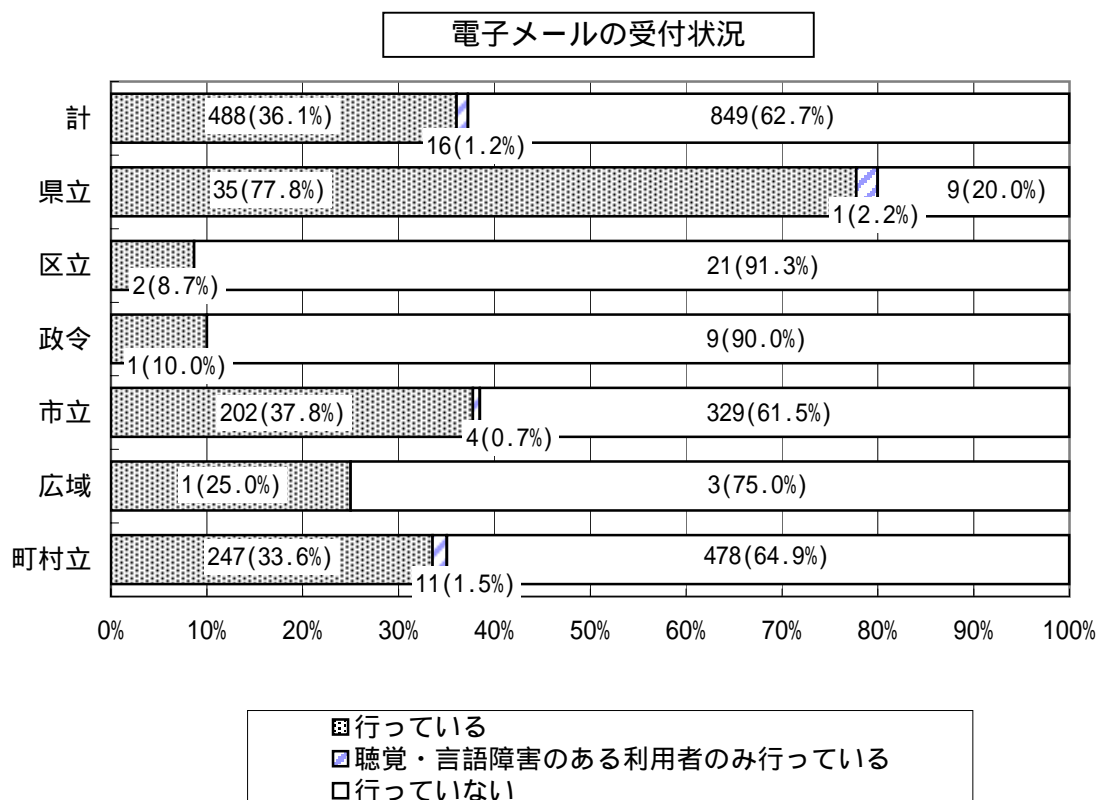
「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」のは、全体では、1.2%である。

【電子メール】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	488	35	2	1	202	1	247
聴覚・言語障害のある利用者のみ行っている	16	1	0	0	4	0	11
行っていない	849	9	21	9	329	3	478
計	1353*	45	23	10	535	4	736

無回答	362	2	0	2	110	0	248
計	1715	47	23	12	645	4	984

\* 「行っている」と「聴覚・言語障害がある利用者のみを対象に行っている」の両方を選んだ5館を含む





手紙は、「行っている」が82.5%、「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」の2.7%と合わせると85.2%となっている。設立主体別でも、すべて75%以上の高い割合となっている。

「聴覚・言語障害のある利用者のみを対象に行っている」のは、全体では、2.7%である。

【手紙】

	計	県立	区立	政令	市立	広域	町村立
行っている	1265	47	17	11	539	3	648
聴覚・言語障害のある利用者のみ行っている	41	1	5	0	19	0	16
行っていない	228	0	5	0	64	1	158
計	1534*	48	27	11	622	4	822

無回答	200	0	0	1	33	0	166
計	1734	48	27	12	655	4	988

\* 「行っている」と「聴覚・言語障害がある利用者のみを対象に行っている」の両方を選んだ24館を含む

手紙の受付状況

