

## 博物館図書室の「レファレンスサービス」とレファレンス 協同データベースの活用

井上 美奈子\*

### 目次

はじめに

- (1) 江戸東京博物館図書室とは
  - (2) 博物館図書室と公共図書館の違い
  - (3) 博物館図書室の「レファレンス」とは  
なにか
  - (4) レファレンス記録の方法
  - (5) 「レファレンス協同データベース（レ  
ファ協）」とは
  - (6) レファ協へのデータ登録の手順と問題  
点
  - (7) レファ協データベースを検索してみる
  - (8) レファ協の利点について
- おわりに～レファレンスサービスを博物館活  
動に活かすには

キーワード 博物館図書室 レファレンス協同データベース レファレンス  
国立国会図書館 MLA 連携

### はじめに

調べるといふ行為には様々な方法があります。多様な文献を読み、自ら結論を導き出すこともそのひとつです。そのための施設が図書館であり、文献探索のお手伝いをするのが司書の仕事です。

しかし、博物館併設図書室の場合、利用者からは通常の図書館とは異なる期待も持たれています。ここではそんな博物館図書室の役割について、レファレンスサービスを通して考えてみます。レファレンスサービスをどのように博物館活動に活用するのか、さらに、国立国会図書館が主催する「レファレンス協同データベース」への参加を通して、博物館図書室におけるレファレンスサービスの可能性について考えます。

---

\*東京都江戸東京博物館司書

## (1) 江戸東京博物館図書室とは

江戸東京博物館図書室は、「一般図書や定期刊行物などを通して江戸東京に関する情報を広く公開する事を目的としている」<sup>1)</sup>併設施設として、博物館の開館と同時（平成5（1993）年3月28日）に開室しました。現在までに約20万点の江戸東京の歴史と文化に関する資料（図書、雑誌、マイクロフィルム等）を収集し、保存・公開しています。

歴史系博物館併設図書室としては東京国立博物館資料館という先達があります。しかし、資料館が主な利用者を研究者とするのに対して、当室はより多様な属性の利用者を想定していました。国内に具体的な先行モデルがない中で開室し、現在に至ります。図書の貸し出しは行わず、閲覧・複写、小展示等の他に、来館、電話、手紙によるレファレンスサービスを行っています。

(参考) 平成22年度図書室利用状況（平成23（2011）年3月12日～3月31日休館<sup>2)</sup>）

入室者数	43,319人
レファレンス対応数	1,981件
インフォメーション対応数	1,418件
WEB-OPAC検索利用数	156,047件
ALC検索利用数	85,222件

## (2) 博物館図書室と公共図書館の違い

現在では新しく開館する博物館の多くが図書室か、それに準ずる学習施設を併設していますが、二十年前は博物館併設図書室がまだ珍しく、利用者は博物館で展示を観て、さらに調べる場合は図書館に行くことが普通でした。博物館が図書室を併設したことによって、利用者は展示を観てすぐに図書室へ、または図書室から展示に、という選択肢が増えました。図書室は博物館見学の補助施設として利用しやすい工夫がされており、多くはレファレンスにも対応します。

さらに当室の場合は併設施設であると同時に、江戸東京の歴史文化に関する専門図書館として、博物館から独立した機能を持っています。展示室が有料であるのに対し、図書室が独立し、常に無料で公開されていることは、公共施設として大きな意義があります。

ただし公共図書館に慣れている利用者には、「専門図書館」であるという部分が分かりづらいところかもしれません。

たとえば当館の場合、図書も博物館資料の一つとして、発行された形を永久保存することが基本です。そのため、貸出ができず、複写にも一部制限があります。「読むための」図書だけではなく「展示・保存するための」図書でもあるという面が一般の図書館に比べて大きい点を、ご理解戴くのが難しいと感じる時もあります。

そして逆に公共図書館ではなく、博物館なのだからと期待されていると感じるのは「質問に答えてく

れる学芸員はいないのか？」という声です。

### （3）博物館図書室の「レファレンス」とはなにか

「レファレンス」と言う用語は、全ての利用者にとってなじみのある言葉とはいえないでしょう。『最新図書館用語大辞典』<sup>3)</sup>では次のように説明されています。

「参考業務のこと。図書館利用者が学習・研究・調査等のために必要な資料および情報を求めた場合に、図書館員が図書館の資料と機能を活用して資料の検索を援助し、資料を提供し、あるいは回答を与えるなど、利用者と資料とを結びつける業務で、現代のあらゆる館種の図書館において直接サービスを形成する重要な要素である。」

当館のレファレンスを大まかに分類すると次の様になります。

- ① 歴史的質問、事実の確認
- ② 地誌について、地名や土地の歴史等の質問（例：両国の地名の由来について調べたい。）
- ③ 人物について、歴史的人物、私的人物の質問（例：徳川将軍の正室と側室について書いてある本。）
- ④ 絵や写真を探す質問（例：遠山金四郎の肖像画が載った本はあるか。）

これらのご質問に対して参考文献や専門機関をご案内することが、基本的なレファレンスサービスの流れです。

その他に公共図書館と違うところは、図書以外の回答もありうる、という点でしょう。例えば「火消しの纏は何キロか？」という質問には、参考文献でも対応できますが、実際に持てる展示があるので、それをご紹介します。展示についてのご質問は、基本的には展示担当の学芸員に回しますが、レファレンスの+αとして、どんな展示があるか知っておいた方が、レファレンスの幅が広がります。

しかし、博物館の場合、レファレンスサービスとは単なる「質問と解答」と認識している利用者が少なくありません。ではレファレンスと解答はどう違うのでしょうか。

例えば、たびたび受けるご質問に「江戸時代の一両は現代のいくらか」というものがあります。参考文献を複数ご案内すると、「なぜ何円と答えないのか」「学芸員を出せばパッと答えられるはず」とお叱りを受けることがままあります。博物館だから正解を答える、つまり解答するのが当然という期待があるようです。

利用者からすれば、答えが分からないから博物館に尋ねたのであって、なぜ図書を読んで自分で考えなければならないのか、と落胆される場面が少なくありません。

ご質問だけでなく「古文書を読んでほしい」「我が家の家宝の価値を教えてほしい」「先祖について知りたい」なども、利用者から頻繁に寄せられるご相談です。もちろんこれらには解答するのではなく、参考文献や専門機関等のご案内をするという手順になり、その度に「なぜ博物館なのに答えてくれないのか」と落胆する利用者を前にしなければなりません。

こういった背景には、長い間、日本において博物館とは、利用者に対し何らかの正解を与える存在だったという歴史があるためかもしれません。

そして、こうしたご相談を頻繁に受けていると、博物館に図書室は必要なのだろうか、という疑問が湧いてきます。図書室を設置するのであれば、司書だけでなく学芸員も常駐して、来館者に対応することこそが、利用者が本当に望む博物館なのではないでしょうか。

実際に、滋賀県立琵琶湖博物館は、学芸員がローテーションを組み、併設図書室の一角にある「質問コーナー」<sup>4)</sup>で来館者からの質問を受け付けています。琵琶湖博物館でのレファレンスサービスは以下のように行われています。

「多くの利用者は博物館に来て、自分の好奇心を満足させ、あるいは知りたいと考えていたことが解決されるであろうことを期待して博物館に来る。このときこの利用者は図書室で本を調べるのではなく、展示室で調べ、そこでわからなかったことを博物館のスタッフに質問する。直接にこの質問に答えるのは博物館の学芸員であり、この質問に答えるためには、関係した図書を出して示し、あるいは質問の答えにはまだいろいろな見解があることや、まだわかっていないことが残っていることなどが分かるような図書を紹介しながら説明をする。また利用者の疑問が解決するためには、どういう手順を取ればいいのかなどを説明する。もちろん、学芸員の知識を使って、直接に答えを伝える事もあるし、質問を受けて、関係した図書を見ながら答える事もある」<sup>5)</sup>

琵琶湖博物館では、最終的に司書が参考文献を紹介するとしても、質問は学芸員が受けています。

学芸員と利用者の関係は、多くの場合、一对複数です。学芸員の考えは展示やセミナーなどを通じて、複数人の利用者を対象に公開されます。利用者にとって、普段接する機会の少ない学芸員と直接話をすることは、博物館やその分野の学問を身近に感じられる良い機会になると思います。

この様なレファレンスサービスを当館が採用することは可能でしょうか？実際に利用者から展示についてのご質問を受けていた、元当館学芸員の言葉があります。

「私をもっともきつuitと感じた仕事の一つに、突然、電話を通じて、あるいは展示室の来館者から思ってもよらない質問がよせられるというものがあった」<sup>6)</sup>、さらに「学芸員はいうまでもなく万能のものしり博士ではないので、その場で答えられる質問と答えられない質問がある。答えられない質問に対しては、詳しく調べて折り返しご連絡差し上げますとってお引き取り願うのだが、詳しく調べる余裕もないままに、次の質問が来てしまった日にはもうお手上げである。その上、質問に対する回答が、学界において定説をみていない場合には、できる限りその諸説をすべて申し上げるべきなのだが、これがなかなかスラスラ出てくるものではない」と述べています。基本的に一般的なご質問は図書室が受け、学芸員が対応する質問は展示物や収蔵資料についてのみで、数が絞られているはずですが、通常の仕事を抱えながら、学芸員として納得のいく対応をするのは、非常に困難だったことが窺えます。

歴史系博物館と自然科学系博物館では、寄せられる質問や利用者の要望も異なるはずですし、質問数にも違いがあるでしょう。しかし、滋賀県立琵琶湖博物館が行っているようなレファレンスサービスを行うなら、組織全体の見直しが必要になります。

もちろん、学芸員が対応しても解決できない疑問もあるはずですが。学芸員ですら解決できないことで、諦めがつく場合もあれば、落胆はより大きくなる場合も考えられますが、先述した通り「学芸員はいないのか」と尋ねる利用者に関しては、図書館とは違う博物館ならではのサービスに、満足感を得られる

かもしれません。

利用者の求める博物館は常に利用者の問題を解決できる機関ですが、それは多くの場合、実態とは異なります。このようなジレンマは当館だけのものではなく、その規模に関係なく多くの博物館に見られるのです。<sup>7)</sup>公共図書館でも、もしかしたら来館者が正解の即答を期待して質問を投げかけてくる場合があるかもしれませんが、利用者にとって「参考文献をご案内します」または「分かりません」という答えが、図書館よりも博物館の方がより理解しがたいでしょう。

博物館に図書室は必要なのかと考える時、レファレンスサービスの観点からいうと、利用者の期待する博物館像と現実との溝を埋める鍵が、そこにあるのではないかと考えます。

#### （４）レファレンス記録の方法

さて、当館にどのようなご質問が寄せられるか、おおまかなイメージをお伝えしたところで、どんな風にそれらを記録しているか述べます。

主にカウンター当番の職員が来館者から受けたご質問、または電話で対応したレファレンス記録を日誌として記録しています。一覧性があり、後から複数人で情報を書き足して行くことが出来る手書き日誌の長所は、パソコンが普及しても変わりません。

では、展示室でご質問を受けた場合はどうでしょうか。たとえば、来館者から案内係が「江戸城について知りたい」というご質問を受けたとします。

江戸城の展示物・模型や展示の説明文についてのご質問なら展示係ですし、江戸城の所蔵資料についてなら資料係です。江戸城研究の現在の動向についてなら研究室ですし、江戸城の一般的な質問（「門はいくつあるか」等）なら図書室へ、ということになります。図書室の場合はそのまま来室いただければ解決しますが、それ以外、担当者不在の場合は来館者にレファレンスシートに記入していただき、該当部署に振り分け、後日回答します。来館と電話の他には手紙で承っています。

開館当初は、博物館としてのレファレンスサービスの形が定まらず、また問い合わせ数が膨大なため混沌としていましたが、日々蓄積することによって、開館から4、5年後にはどうにか当館なりの道筋が出来ていきました。レファレンスの件数もまとまってきたので、日誌から抜粋した事例を市販のソフトに保存して、過去の事例を検索できるようにしました。

そのうちに、せっかく蓄積したレファレンス事例を利用者に公開してはどうかという意見が出ました。

当時、平成9（1997）年頃はちょうど急速にインターネットが普及し始めていた時期であり、今後の博物館の活動においては、インターネットを通じて来館者以外へ情報公開することも、博物館における重要なサービスになるのではないかと考えたのです。また、職員にとっては、データベースを整備する手間は掛かりますが、利用者が問い合わせをする前にインターネットを参考にできれば、結果的には業務の軽減に繋がります。

まずその第一歩として、博物館ホームページ内にある図書室のページの中に、頻出事例を中心にリストを作りました。

さらに事例点数が増えてくると、検索機能を付けたいなど、様々な欲求も出てきました。そんな時に「レファレンス協同データベース」があると知り、参加することにしたのです。

#### (5) 「レファレンス協同データベース (レファ協)」とは



## レファレンス協同 データベース

Collaborative Reference Database

データベース検索  
Search Database

レファ協とは?	おすすめデータ等	
Whats CRD?	Recommended Data	
事業のページ	参加するには	
About the Project	How to join us	
参加館用ログイン画面	研修環境ログイン画面	
login for members	login for training	
利用上の注意	お問い合わせ	国立国会図書館
Usage Note	Contact Us	National Diet Library

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

「レファレンス協同データベース」(以下「レファ協」)は、平成17(2005)年4月1日より、国立国会図書館が全国の図書館等と協同で本格事業化し、同年12月に一般公開した、調べ物のためのデータベースです。

レファ協事業は、平成23(2011)年度までに560館の参加館を擁し、公共図書館、大学図書館、専門図書館等におけるレファレンス事例、調べ方マニュアル、特別コレクション及び参加館プロフィールに係るデータを蓄積し、並びにデータを、インターネットを通じて提供することにより、図書館等におけるレファレンスサービス及び一般利用者による調査研究活動の支援を目的とする事業です。

江戸東京博物館図書室は上記の専門図書館等に当たる図書館として、一般公開の初期からレファレンス事例の登録を開始しました。レファ協は基本的に博物館としての参加を認めていません。なぜならレファ協に登録される事例はあくまでもレファレンス(参考業務)であって、解答ではないからです。

参加の決め手となったのは、三点あります。まず、参加館がすることは登録作業のみで、システム開発、メンテナンスなどは全て国立国会図書館が行う点。ふたつ目は「自館公開(自分の館だけが閲覧できる)」「参加館公開(レファ協に参加している図書館のみ閲覧できる)」「一般公開」と公開レベルを選べる点。そしてみつ目は撤退したい時に止める事ができる点でした。

参加してみると、アクセス数の集計機能や、掲示板、他館の事例へのコメント機能など、きめ細かいサービスが参加館のために用意されており、国立国会図書館がレファ協事業を周到な準備の元に開始し

たことが窺えました。

現在、当室は（平成24（2012）年3月31日時点）90件の事例を登録しており、総被参照数は176,000回以上です（同じ事例を博物館ホームページにも掲載しているため、実際の被参照数はそれを上回ります）。被参照数が多いことから、データベース構築に最も貢献した館の一つとして、2009、2010年と二年連続で国立国会図書館から表彰されました。

## （6）レファ協へのデータ登録の手順と問題点

次に、レファ協にデータ登録する際の簡単な手順をご紹介します。前述した通り、当室のレファレンスには（a）日誌に記録された事例、（b）レファレンスシート、（c）手紙と、主に三つの方法があり、司書がこれらの中から

- ① 興味深い質問（例：江戸時代の平均身長）
- ② よくある質問（例：初夢はいつ見る夢か）
- ③ 文章にした方が分かりやすい質問（例：江戸の地名の由来）

など、特に当館らしい質問であるかを念頭に置いて選択、レファレンスデータに加工。原稿を司書たちで校正したのち登録しています。

現在までに90件と、全体から見ると登録数はそれほど多くはありませんが、参照される数が多いのは、事例が当館らしくユニークな点と、一つの事例に厚みを持たせるように注意している点。そして登録した後、そこで終わりにせず更新を行っている点だと思います。

それから博物館図書室としての利点は、学芸員や研究員に意見を乞うことが出来る点でしょう。例えば「江戸時代に禪を貸し出すレンタル業があったか。」<sup>8)</sup> についての事例の時には、後世に書かれた資料しか見つからなかったのですが、活字になっていない同時代史料がある可能性も考えて、普段から古文書に触れている研究員に、心当たりはないか意見を求めました。

レファレンス事例集といっても、単に日誌の記録を書式に打ち込むだけだろうと思われるかもしれませんが、しかし、日誌は業務用として職員が参考にするだけですが、webを通じて世界に公開するとなると、事実間違いがあってはいけないのはもちろん、幅広い利用者に読んで戴けるような文章を心がけます。一方では、レファレンス事例は論文やエッセイではありません。文章が練られている事例は、確かに読んでいて面白いですが、それだけで完結してしまう恐れもありますし、その文章を書いた職員が異動や退職した場合、改訂が難しくなってしまう恐れがあります。

レファレンス事例はあくまでも利用者の調査のためのひとつの媒介ですから、公明正大であるかが重要になってきます。そして、どんなに詳細に書いてあろうとも、常に未完成品であり、新しい情報と共に日々変化していくべきものだとすることを忘れてはいけません。

## (7) レファ協データベースを検索してみる

では、登録した事例を検索してみましょう。レファ協データベースはインターネットに接続できる環境にあれば、誰でもアクセスできます。検索窓口に調べたい言葉を入力し、検索すれば該当のレファレンス事例を検索できるのです。レファ協のトップページ以外にも「国立国会図書館サーチ」<sup>9)</sup>や、一般的な検索サイト（Google、Yahoo! など）からも検索が可能です。

例えば「江戸城の登城の様子について調べたい」と言う場合、レファ協の検索窓口に「江戸城」and「登城」と入力すると、以下の結果が示されます。

「江戸城登城はどんな具合だったか」（東京都江戸東京博物館図書室）<sup>10)</sup>

「江戸城への大名登城のルートを知りたい」（近畿大学中央図書館）<sup>11)</sup>

あくまでもレファレンス事例ですので、参考文献案内と有用な機関やサイトの紹介となっています。時に引用はありますが、正解が書かれている訳ではありませんので、利用者は自ら案内された文献や機関を当たって解答を手繰り寄せなければなりません。また、直接レファ協に質問はできません。

一方、匿名のユーザーがネットを通じて質問・回答する「Yahoo! 知恵袋」<sup>12)</sup>と比較してみると、性質の違いが明らかになるでしょう。「知恵袋」では、利用者が直接質問でき、迅速な回答を期待できる場合もあります。不特定多数の回答者が、個人的な知識や情報収集能力を活かして回答してくれますが、回答の方法は様々で、論拠や出典が示されていない場合も多いのです。

利用者からの声では、レファ協に対して時折「答えが書いていない」と言う不満が聞かれます。対して「Yahoo! 知恵袋」には「出典がない」という不満があるようです。どちらが優れているという訳ではなく、利用者が目的に従って使い分ける必要があるでしょう。

## (8) レファ協の利点について

先述したように、当館の利用者は図書館の利用者と違い、はからずもレファレンスサービスの利用者となる場合があります。その時「質問→参考文献→自分で調べる」と言う手順をあらわしたレファ協は、レファレンスの基本を改めて説明する手間が省けるため、助かる場面が多々あります。特に電話でのレファレンスの場合は、ネット環境が整った利用者に対しては、非常に有効です。またネット環境さえ整っていれば、来館しなくてもレファレンスサービスを利用できる利点は、今後より大きくなるでしょう。

実際、平成23年度のレファ協経由の事例アクセスは31,848アクセスです。HPのレファレンス事例集の15,595アクセスを加えれば、年間45,000アクセス以上の来館者ではない利用者がレファレンスサービスを利用しました。

来館しない利用者がレファ協を知ることによって、「江戸東京博物館にもこういう質問を調べられる施設があるのだ」と知る人が増えるかもしれません。そして同じような質問に対応できる機関が、図書館を含めて他にも（時には自分の身近にも）あることが分かります。同時に「事例を読めば自分で調べられるかもしれない」と気づいていただければ、次回の文献探索に際して役立つでしょう。

レファ協への参加は、利用者サービスはもちろん、職員にとっても勉強になります。博物館図書室のレファレンスサービスは歴史が浅く、博物館によってかなりばらつきがあるのが現状ですが、共有のデータベースを利用することで、ひとつの規準が出来ます。とはいえ、目録規則のように規則が定まっているわけではないので、所々自館の都合に従ってデータを作成できる余地があるのは利点といえるでしょう。また、同じようなレファレンスの場合に他館が使う資料を知ることができます。資料を収集する際、専門図書館のため収集傾向が固まってしまうがちなのですが、思いがけない参考文献を使って回答している例を見ると、資料収集の面でも広い視野に立てます。

その他にも、コメント機能などの他館と交流できるシステムが付与されていると共に、国立国会図書館が担当者研究会を主催しており、実際に人的交流ができるのも良い点でしょう。

今後、図書館の存在意義は、調査という面では利用者の意識の上からは薄れる可能性がないとはいえません。その際、資料と専門知識を持つ司書という、図書館が長年培ってきた資源の連携を図っていくことが、図書館の将来には重要だと思われます。その点、レファ協という連携の場を設けた国立国会図書館の試みは慧眼と言えます。

そして、こういったレファレンスデータベースの共有については、性格上、博物館間では難しいのですが、博物館図書室が参加する中で、徐々に連携の輪が広がり始めている点には注目すべきでしょう。

博物館図書室が単なる併設施設ではなく、レファレンスサービスを通して、その博物館の規模に関わらず、実力を示す一つの規準になりつつあるのです。

## おわりに～レファレンスサービスを博物館活動に活かすには

なぜ、博物館図書室のレファレンスサービスが、博物館の実力を示すひとつの規準になりうるのでしょうか。

「博物館内の図書室は、博物館という総合的な機関の機能の一つであり、図書室の目標は、博物館の理念の実現をどの様にして補助できるか<sup>13)</sup>」が博物館図書室の役割であるならば、博物館の理念のために資料を収集・保存・研究・公開し、レファレンスサービスもその一環でなくてはなりません。つまり博物館の根幹が健全でなくては優れたレファレンスサービスは実現できないのです。

では、江戸東京博物館の理念とは何でしょうか。「江戸東京の歴史と文化を保存継承しつつ、これからの東京の都市と生活を考える場<sup>14)</sup>」とならんことを目的として設立されたのが当館です。「江戸及び東京の歴史と文化に関する資料を収集し、保管し、及び展示して、都民の利用に供するとともに、都民の江戸及び東京の歴史と文化に関する活動並びにそれを通じた交流の場を提供し、もって都民の教養、学術及び文化の発展に寄与するため<sup>15)</sup>」設置されたのです。

レファレンスサービスは図書室業務のほんの一部に過ぎません。適切な資料収集と保存体勢がなくては、レファレンスサービスはもちろん、閲覧・複写サービスも行えません。しかし、収集と保存が適切に行われても、利用されなければ館の使命を果たしているとは言えません。「都民の教養、学術及び文化の発展に寄与する」という当館の理念を実現するため、資料と利用者を展示で繋ぐのが学芸員とすれ

ば、レファレンスサービスで繋ぐのが司書の役割だと言えます。そのためには職員の研鑽も必要です。

「とにかく社会では『手伝ってくれる人』より『教える人』の方が、内容はともかく、外面的尊敬が集まる傾向がある<sup>16)</sup>」という事実は、日本における博物館と図書館の位置づけのある一面を表していたと言えるでしょう。しかし、実際の博物館は一方的に「教える」施設ではありません。博物館が社会的な変化とともにその役割を変え、「生涯学習推進の地域における中核的拠点<sup>17)</sup>」として期待されている今、図書室を併設し、レファレンスサービスを行うことで、専門家が正解を教える場から、専門家のアドバイスを受けつつ質問者も調査研究する場へと変化しつつあるのではないのでしょうか。

現在では、誰でも多様な情報の入手が可能となりました。しかし、より専門的な情報入手の方法、情報の評価、その利用方法については、媒体が多様化すればするほど、専門家のアドバイスが必要な場面が出てきます。

webの登場以降、利用者がコンテンツを直接検索し、閲覧できるようになればそのうち図書館は必要なくなると言われてきました。レファレンスについても、事例をデータベースに登録したら、その後は利用者自ら検索すれば良いのだから、司書は必要ないのではないかという議論も俎上に上がります。

しかし、レファレンス事例を登録し尽くすことは人間に思考能力がある限りありえません。また当然ながら、データには利用者が検索するための加工が必要です。むしろ、今後は膨大になり続けるデータを登録しつつ整理する人材が必要になると言えるでしょう。

それらを踏まえた上で、今後の課題として、博物館図書室だからできることはなんだろうと考えたとき、質問の分析があると思います。

利用者からの質問は、博物館にとって無限の財産です。

かつて博物館においては、来館者からどのような質問が寄せられるのかについて、余り問題にされませんでした。しかしレファ協を活用することで、利用者からどんな質問が寄せられるかが明確になり、多くの人たちが疑問に思っていること、興味があること、また未研究の分野なども分析できると思います。それらを掬い上げて、博物館活動の一環として、研究テーマや展示に活かしていくこともできるのではないのでしょうか。

例えば、当館のレファレンス事例では常に被参照数が多い「江戸時代の平均身長は？」を取り上げて、それに関する図書コーナーや、セミナー、展示などを行えば、興味を持つ利用者が一定数見込めるかもしれません。

利用者の疑問＝利用者の要望だと考えれば、博物館全体で質問の共有が必要でしょう。博物館として、司書だけでなく学芸員・研究員などの職員全てがデータを共有することで、レファレンス記録は有効な資源となります。博物館を運営していく上でのひとつの指針となり、博物館の根幹である研究課題ともなり、成果は利用者へ還元されます。

そして、利用者の質問を蓄積、整理し、利用者自ら問題を探求できる様に図書室を整備するとともに、学芸員や研究員たちの知見をレファレンス記録に反映させることで、同じレファレンスであっても、図書館のレファレンスサービスとはまたひと味違い、博物館図書室におけるレファレンスサービスの可能性は広がるのではないのでしょうか。

【註】

- 1) 『江戸東京博物館建設のあゆみ 建設と開設準備の記録』江戸東京博物館 東京都歴史文化財団 1997年
- 2) 平成22年度図書室利用状況 [http://www.edo-tokyo-museum.or.jp/about/results/pdf/22\\_koueki.pdf](http://www.edo-tokyo-museum.or.jp/about/results/pdf/22_koueki.pdf)
- 3) 『最新図書館用語大辞典』柏書房 2004年
- 4) 滋賀県立琵琶湖博物館 <http://www.lbm.go.jp/emuseum/question/index.html>
- 5) 山川千代美ほか「人とモノと情報が行き交うライブラリー-滋賀県立琵琶湖博物館図書室」（『専門図書館』No.233（2008-5）専門図書館協議会会員サービス委員会編 専門図書館協議会 2009年）
- 6) 『家康はなぜ江戸を選んだか』岡野友彦著 教育出版 1999年
- 7) 「一般の図書館であれば「所蔵無し」の回答や他館の紹介で済ませられる内容であっても、博物館や併設図書館で安易に同様の回答をすれば「博物館なのに判らないのか」や「他館から紹介されて来たのに」という評価に直結する。その一方で、他館から困難とされた（放棄された）レファレンスに回答すれば、「さすがは博物館」という評価に直結する。このやりとりは博物館併設の図書館と来館者の関係を表す明快な事例である。」  
井口芳夫「日本カメラ博物館におけるJCIライブラリー」（『専門図書館』No.233（2008-5）専門図書館協議会会員サービス委員会編 専門図書館協議会 2009年）
- 8) 「江戸時代に禪を貸し出すレンタル業はあったか」  
<http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000073644>
- 9) 国立国会図書館サーチ <http://crd.ndl.go.jp/jp/public/>
- 10) 「江戸城登城はどんな具合だったか」 <http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000024880>
- 11) 「江戸城への大名登城ルートを知りたい」 <http://crd.ndl.go.jp/GENERAL/servlet/detail.reference?id=1000088914>
- 12) Yahoo!知恵袋 <http://chiebukuro.yahoo.co.jp/>
- 13) 布谷知夫「博物館内の図書室の役割」（『博物館研究』Vol.36 No.8、通巻399号（2001.8）日本博物館協会編 日本博物館協会 2001年）
- 14) 『江戸東京博物館建設のあゆみ 建設と開設準備の記録』東京都江戸東京博物館編 東京都歴史文化財団 1997年
- 15) 『東京都江戸東京博物館条例』東京都生活文化局1992年
- 16) 「専門図書館の今日的レファレンスサービス-総論もしくはレファレンス礼賛-」山崎久道（『専門図書館』No.236（2009-2）専門図書館協議会会員サービス委員会編 専門図書館協議会 2009年）
- 17) 『博物館概論』鷹野道行ほか編 同成社 2011年