

## 8. 相互貸借・レファレンスについて

### (1) 相互貸借

図書館法によると「図書館」とは、「図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする施設」とあり、枚方市立図書館は、市民の希望にそえるよう取り組んで来た。

枚方の図書館活動初期には、選書の参考に市民の図書に対する要望やその傾向を知るための希望図書制度という制度があった。現在はそれをより具体化した予約・リクエスト制度を実施している。当時の合言葉でもあった「草の根を分けても利用者の求める資料を探し出して提供する。」という姿勢で市民からの要望に対応してきた。

コンピュータ導入前、職員は予約・リクエスト用紙に記入されている書名の確認を複数のツールで行ったり、出版社に問い合わせをしたりし、蔵書の有無を確認にも予約・リクエスト用紙の束を片手に目録カードをひたすら繰った。図書館の蔵書を管理する目録の整備がまず必要で、納入された図書の目録カードを各館で一枚一枚所定の位置に納めていた。早朝、市内の他の図書館を回った後出勤したり、会議などで出向いた際に目録カードと向き合ったりもした。知り合いの他市の図書館員と所蔵確認を個人的に頼みあうことも珍しくはなかった。

やがて、職員の個人個人の努力だけでは処理しきれない量となり、市外の図書館と図書の貸し借りを相互貸借を制度として整え、勤務時間内に府立図書館等へ借受けに出向くようになった。2人がかりで大きなバッグを担いで階段を上り下りし、電車を乗り継ぎ、向かった府立中之島、夕陽丘、大阪府立図書館では、目録調べ1時間、書架探し30分、手続きのための書類作成といった手順で、百冊を超えるような図書を借り受けた。

予約・リクエスト業務にとって電子機器の発達、図書館への導入の効率は非常に大きい。

まず、ファクシミリの導入により、各館に行かずとも蔵書を検索することが可能となり市内未所蔵資料の特定が早くなった。平成2(1990)年、枚方図書館、平成5(1993)年に全9館にファクシミリを導入。平成3(1992)年には、図書情報を知るためのJ-BISC、N-BISCを導入した。主に図書発注に使用するものだったが、インターネットが普及していなかった当時、予約・リクエスト用紙に書かれた書誌事項確認においては作業時間の短縮となった。

平成8(1996)年、大阪府立、大阪市立の両新中央図書館が開館する。開館準備のため相互貸借の一時停止期間があり、府内の図書館は大きな借受け先を一時期ではあるが失った。これにより、これまで枚方と連携の少なかった北河内ブロック外の一部の府内図書館と直接協力関係を結ぶ転機となった。

平成9(1997)年、菅原図書館が新館移転すると同時に枚方市初のコンピュータ導入が始まり、平成11(1999)年には枚方図書館、その後順次分館に導入となった。平成15(2003)年、図書館のホームページにおいて蔵書検索を開始。翌年、かな検索から漢字検索へバージョンアップしたことにより、書名や著者の表記通りの入力による検索が可能となった。他市の図書館においても、徐々に従来のパソコン通信による蔵書検索から、インターネットによる広く開かれた蔵書検索となる。

平成17(2005)年、中央図書館を開館し、蔵書冊数を大幅に増加した。利用の増加に伴って予約リクエストも増えた。他市から求められること依頼することも増え、他市の所蔵調査はもとより、新規相手館の借受け手続きを確認することに当初苦労した。

平成13(2001)年、枚方市内6大学との間で「図書館資料の貸借・複写に関する協定書」を締結した。しかし、大学の市民への図書館開放が進み、協定書に基づく手続きは少なくなった。

インターネットの普及によって、誰でも出版情報や所蔵情報を入手することが容易となり、他市の住

民からの問い合わせが寄せられることが増えてきた。情報はつかめるのだが貸出が出来ないなど、その後の手続きや物流が伴わない事例がある。また、市民から他市へ直接問い合わせたり、連携のない民間施設資料について申し込みされることもある。図書館への要求は多種多様となっている。変化に対応しつつ、草の根をかき分けてでも市民の求める資料を提供する努力は変わらない。

## (2) レファレンスサービス

レファレンスサービスとは、学習・研究・調査を目的として、図書館利用者が必要な情報や資料を求めた際に、その問題解決に向けて、お手伝いを行うサービスである。市民の疑問や課題は、生活のことや仕事、趣味、健康など多岐に渡る。それらの答えに結びつく資料の所蔵や所在の調査から内容の説明、紹介等行う。受付はカウンターに限らず、利用者から声をかけられた場所が窓口となる誰にでも気軽に利用できるサービスである。

レファレンスサービスに大きな変化をもたらしたのが、平成 13(2001)年 7 月に大阪府立図書館が、大阪府下の図書館検索・予約システムにおける連携強化(大阪府 Web-OPAC 横断検索)を始めたことである。このシステムの開始により、資料の所蔵や所在の確認が、図書館のみならず個人でも気軽に行えるようになり、市民の資料への要求は高まってきた。

こういった要求に対応できるよう、図書館計画〔枚方市立図書館グランドビジョン平成 16(2004)年 3 月〕を策定し、平成 17(2005)年 4 月開館の中央図書館にレファレンス資料を取り揃えた参考資料室を設置した。

平成 21(2009)年 4 月には、市内全館・全分室がオンラインでつながり、枚方市内での所蔵確認がより早く行えるようになり、レファレンスにおけるサービスの充実が図られた。

一方で、レファレンスの内容においては、図書館を通じて、本でしか得られなかった情報が、インターネットで容易に得られるようになり、知識への要求度は、ネット等で知りえる情報はもとより、より

専門的で高度な情報も求めらるようになった。

枚方市立図書館では、より幅広い知識の提供を実現するため、平成 14(2002)年に、国立国会図書館総合目録ネットワーク(ゆにかネット)参加への登録をおこない、日本全国からの検索および資料提供を容易に受けらるようにした。

また、より専門的で高度な情報への習得に応えるため、国立国会図書館所蔵によるデジタルコレクションの閲覧を開始し、印刷を含む資料提供を平成 26(2014)年 10 月より実施した。

平成 23(2011)年 8 月より国立国会図書館インターネットレファレンスサービスへの登録を行い、専門的な資料提供や質問に対応できる体制を整えた。

併せて今までのレファレンスにおける情報をデータ整理し、事例集としてまとめ、キーワードによる検索を可能にし、いち早く、資料や情報を提供できる体制を整えた。

また、膨大な情報から必要な情報へ辿り着くことができるよう、特定主題に関する検索方法や手段を記したパンフレットツールを作成し、より分かり易く資料へ辿り着けるようツールの作成をおこない提供している。今後、このようなツールや資料の要求が増し、レファレンスサービスにおいてもより道しるべとなる情報提供が必要とされたと考えており、従来の書名・見出し検索でのアプローチから、本文・内容でのデータ提供サービスに取り組んでいきたい。

具体的には、電子図書によるレファレンス提供や、地域資料の電子化による提供、商用データベースの活用等、これからの時代にあったサービス展開により、より早く、より確かに、よりたくさんの情報提供、資料提供に取り組んでいきたい。

レファレンスサービスとは、整理と提供の繰り返しである。

これからも、より多くの「？」にお応えできるよう資料やサービスを整えるとともに、職員の研鑽及び育成が必要であると考えます。