

茅ヶ崎市文化資料館のレファレンスについて

須藤 格^(*)

1 はじめに

本稿は、茅ヶ崎市文化資料館において、2009（平成 21）年 2 月 1 日から 2010（平成 22）年 9 月 30 日にかけての 1 年 7 ヶ月の間に行ったレファレンス対応のうち、2009（平成 21）年 4 月 1 日から 2010（平成 22）年 3 月 31 日の間に対応した内容を報告するとともに、若干の考察を加えたものである。

レファレンス業務は、日常の業務に置いて多大なる時間と労力を必要とする社会教育機関としての博物館施設にとっての重要な業務であるが、その実態は記録として残し難く、また、行政評価における棚卸等においても対象とされない。そのため、博物館の社会教育機能を数値や記録化するものの一つとして位置付けて測定し、分析し、記録することで、その業務量と重要性を、所管である教育委員会に報告するとともに、顕在化させることで、博物館の地域における存在意義を、行政組織のみならず市民に伝えることができる方法の一つであると考えます。

本稿のレファレンスデータのソースは、筆者及び民俗、自然を担当する学芸員（社会教育嘱託員）2 名及び事務を担当する臨時職員に、電話対応、窓口対応を可能な限り、記録し集計したものである。

2 レファレンス表とその作成について

レファレンス対応を記録するにあたり、対応記録票（表 1）を作成した。記録項目として、年月日、大まかな世代、属性、性別、分野、テーマ、内容、目的、対応方法、所要時間、備考の 11 項目を設定した。そして、対応したものが都度、可能な限り詳細かつ具体的に記録するよう努めた。

レファレンス記録をとる目的の一つに、その業務の計量化を図ることのみならず、レファレンス行為

レファレンス 対応記録票			
1	年月日	年	月 日
2	年齢	☐ 幼児 ☐ 10代 ☐ 20代 ☐ 30代 ☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代～	
3	属性	☐ 小学生 ☐ 学生 ☐ 社会人（就業） ☐ 主婦 ☐ 無職	
4	性別	☐ 男性 ☐ 女性	
5	分野	☐ 歴史 ☐ 考古 ☐ 民俗 ☐ 自然 ☐ その他（ ）	
6	テーマ		
7	内容		
8	目的		
9	対応方法		
10	所要時間		
11	備考		対応者

表 1 レファレンス 対応記録票

にいたった経緯とその目的を把握することで、今後の本館の博物館活動を検討していく際の参考になると考えたからである。しかしながら、実際に対応し記録していく中で、具体性を重んじると記録表作成に時間をかいてしまうため、結果として必要最小限の記録となってしまったが、1 年 7 ヶ月にわたりレファレンスを計量化し、報告できるデータソースとなりうるものを作成することができた。本稿では、年間を通じて記録された平成 21 年度のデータを中心に報告する。

3 レファレンスと内容について

社会教育機関である博物館施設へのレファレンスの内容は多様である。ここでは、考古学や民俗学、歴史学、自然史に関する学芸分野に関するレファレンスを中心とし、基本的に館の運営等に係るマネジメント分野のものは除いたが、業務量という観点から件数および時間は参考として掲載する。

平成 21 年度における、レファレンス対応は表 1 ～12 のとおりである。

表2 件数・時間・平均対応時間

総件数	時間	平均対応時間
167	48.3 時間	17.4 分

表3 世代別集計

10才未満	10代	20代	30代
2	16	8	13
40代	50代	60代以降	不明
18	21	81	13

表4 世代別グラフ

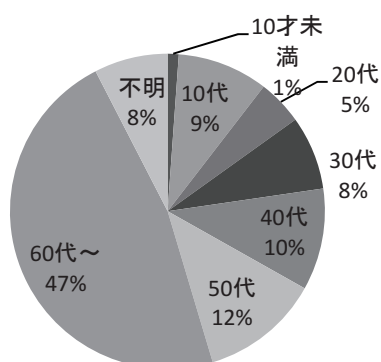


表5 属性別集計

小学生	中学生	学生	教員
10	2	18	12
社会人	主婦	無職	不明
20	37	65	8

表6 属性別グラフ

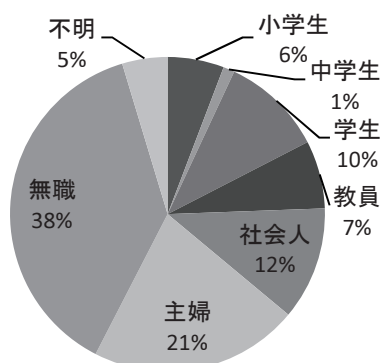


表7 分野別集計

歴史	考古	民俗	自然	その他
20	23	45	21	63

表8 分野別グラフ

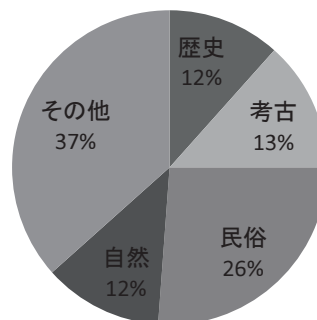


表9 対応方法別集計

電話	来館	eメール	郵便	その他
67	95	3	2	5

表10 対応方法別グラフ

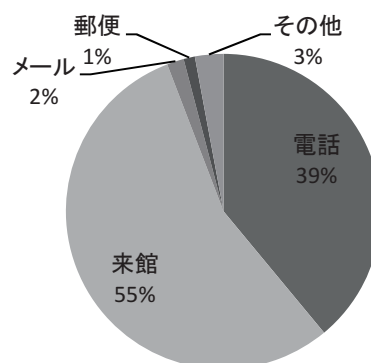


表11 月別対応件数

4月	5月	6月	7月	8月	9月
13	9	7	6	15	5
10月	11月	12月	1月	2月	3月
23	27	17	19	15	15

以上が、集計表とグラフである。なお、各集計の合計数と総件数は、対応記録内容が不完全なものは採用していないため、一致しない。

4 レファレンスについて

レファレンスとは、英語の”reference”がそのままカタカナ表記されたものである。正確な発音は[réf(ə)rəns]である。英語においては、参考・参照の意味を持つ単語であり、言及する、参照する、問い合わせるといった意を持つ動詞”refer”の名詞形である。日本語においては、参考調査、参考業務、参考奉仕などの和訳が与えられているが、定訳がないために図書館学においてはこれらの訳語とともに「レファレンスサービス」の語が併用されて用いられている。

アメリカ図書館協会では1990年以後、データベースを用いた情報検索・提供業務などを念頭においてinformation service（日本語では「情報サービス」）という呼称に統一する方針を採っており、日本でも1996年より司書講習において従来の「参考調査法及びその演習」から「情報サービス概説」と「レファレンスサービス演習」に分割改称された。今後、図書館学から図書館情報学への移行と並んで図書館のあり方に影響を与えるものと考えられる。

図書館における「レファレンスサービス」は、図書館利用者が学習・研究・調査を目的として必要な情報・資料などを求めた際に、図書館員が情報そのものあるいはそのために必要とされる資料を検索・提供・回答することによってこれを助ける業務である。また、需要の多い質問に対して予め、書誌・索引などの必要な資料を準備・作成する作業もこれに付随した作業であるといえる。それは、図書館の使命である、利用者が必要としている情報をいかに提供するのかということに関わっている。では、博物館における「レファレンス」は、どのように捉えればよいのか。それは、博物館の使命、存在理由に帰結すると考える。

博物館は、博物館法第2条に謳われているとおり、「歴史、芸術、民俗、産業、自然科学等に関する資料を収集し、保管（育成を含む。以下同じ。）し、

展示して教育的配慮の下に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ために必要な事業を行い、あわせてこれらの資料に関する調査研究をすることを目的とする機関」である。そしてその活動は、調査・研究に基づいて、意義や価値を認められたモノ（資料）が収集・保存され、その成果を、展示を中心とした教育の形を通じて社会に還元することに、役割があるのであり、それこそが唯一の存在理由であると考ええる。

当館のような、地域に立脚する郷土系の博物館は、地域に関する調査・研究に基づいたモノ（資料）を収集・保存しており、モノと一緒に地域のコト（情報）も有している。地域に関するコト（情報）を蓄積し、それを社会に提供できるのは、地域の博物館だけであり、そのコト（情報）を伝えることができるのは館の職員である学芸員に他ならない。現在、地方公共団体の博物館の多くは、存亡の危機にある中、地域のコト（情報）を有している唯一の機関であることを顧みること、存在理由の再構築の糸口が見つかるのではないかと考える。

5 レファレンスの傾向について

当館のレファレンスの統計結果は、表2～12に示したとおりである。

レファレンスの件数と時間は、正職員1名の館としては多いのではないだろうか。このような統計データは少なく、比較検証は難しい。登録博物館である大磯町郷土資料館において、正職員の学芸員2名により行ったレファレンスが年間551件のという報告（佐川2008）があることから、博物館類似施設である当館における対応件数が決して少なくなく、多くの時間を費やしていることが分かる。

世代別、属性別の傾向をみると、圧倒的に60代以降が多く、その興味・関心は、考古、民俗といった歴史分野に大きく偏っていることが分かる。また、少数ではあるが、教職員や社会人、学生といった社会的属性にあるものが少数ながらもいることは注目に値する。

対応方法では、来館時の対面によるものが多いことがうかがえる。電子メールによるレファレンスが

少ない理由として、館ホームページの認知度の低さ、レファレンスのニーズのある世代にとってインターネットの利用率、レファレンスの存在自体の認知度といったものに起因していることが推察される。

当館の、本市における存在理由を考え、機関としての充実を図る際、2年にも満たない期間の統計結果ではあるが、有用なものになるであろう。高齢社会の進展、地域への回帰、また、少子化や学校教育の重要性が増していく中、博物館が地域において果たすことができる重要な役割の一つが、地域のコト（情報）の提供するレファレンス業務にあることは明白である。そして、展示という方法に限らない、コト（情報）を伝達するチャンネルをもつかが、今後の郷土系の博物館の命題になると考える。

6 さいごに

本報告は、大磯町郷土資料館の佐川和裕学芸員の報告ⁱに触発され、当館においてもレファレンス業務の総量を把握し、その傾向を分析することで、今後の活動の参考としたいと考え行なった。

多忙な業務の中、レファレンス表作成に協力いただいた小室学芸員、芦葉学芸員、沼崎学芸員、臨時職員の諸氏に感謝する。

ⁱ 佐川和裕「大磯町郷土資料館のレファレンスについて」『年報』平成18年度 大磯町郷土資料館, 2008

【参考文献】

- 全国大学博物館学講座協議会西日本支部編「新しい博物館学」芙蓉書房出版, 2008
上山信一・稲葉郁子「ミュージアムが都市を再生する」日本経済新聞社, 2003
鈴木真理編「改訂博物館概論」樹村房, 2004
加藤有次編「新版博物館学概論講座 1 博物館学概論」雄山閣出版, 2000
小川直之「情報センターとしての地域博物館」『民具マンスリー』第19巻5号 神奈川大学日本常民文化研究所, 1986

表12 レファレンス対応詳細 (一部)

	日付	分野	内容	対応方法
1	2月18日	民俗	稲荷講について	口頭解説と資料紹介
2	2月11日	自然	烏帽子岩について	口頭解説
3	2月11日	その他	ノグチ イサムについて	口頭解説
4	2月17日	歴史	萩園の念仏講について	文献紹介
5	2月19日	歴史	松籟荘について	口頭解説
6	2月19日	歴史	萩園の念仏講について	電話回答
7	2月24日	自然	ヒトデについて	電話回答
8	2月17日	自然	野鳥の名前について	電話回答
9	2月22日	民俗	藤間柳庵について	口頭解説
10	3月1日	民俗	石仏について	口頭解説と資料紹介
11	3月3日	歴史	懐島の貯蔵庫について	文書回答
12	3月7日	その他	城山三郎について	口頭解説
13	3月15日	考古	古写真について	口頭解説
14	3月24日	歴史	菱沼の歴史について	電話回答
15	3月27日	民俗	西行の歌碑について	口頭解説
16	3月29日	民俗	ノグチイサムの生家や別荘について	口頭解説
17	4月13日	考古	放生竹簡などについて知りたい	口頭解説
18	4月7日	歴史	茅ヶ崎の文化財について	文書回答
19	4月23日	自然	神社のイチョウについて	口頭解説
20	4月28日	民俗	いぼとり信仰について	メール回答
21	5月10日	その他	城山三郎について	口頭解説
22	5月13日	自然	鳥について	電話回答
23	5月28日	民俗	古絵はがきの保存について	口頭解説
24	5月30日	民俗	西久保の力石について	口頭解説
25	6月4日	民俗	マイワイについて	メール回答
26	6月5日	民俗	ゆかりの人物の名前について	口頭解説
27	6月24日	民俗	古地図について	口頭解説
28	6月30日	歴史	円蔵の歴史について	口頭解説及び資料紹介
29	7月12日	その他	来館者数について	口頭解説
30	7月2日	歴史	杉崎周助について	電話回答
31	7月25日	自然	ニホントカゲについて	電話回答
32	7月29日	自然	ツバメの子育てと巣について	文書回答
33	8月1日	自然	茅ヶ崎市内の地質について	口頭解説
34	8月4日	自然	クマゼミの出現について	電話回答
35	8月23日	自然	姥島の海岸からの距離について	口頭解説
36	8月13日	考古	西方貝塚について	口頭解説と資料紹介
37	8月13日	考古	旧相模川橋脚について	口頭解説と資料紹介
38	8月14日	歴史	深鉢土器の使われ方について	口頭解説
39	8月19日	歴史	姥島について	口頭解説と資料紹介
40	8月19日	自然	市内の名木について	電話回答
41	8月22日	歴史	佐々木卯之助について	メール回答
42	8月26日	民俗	漁?について	電話回答
43	8月18日	文学	明治～昭和初期のゆかり小説家について	口頭解説
44	9月9日	歴史	相羽恒三についてについて	電話回答
45	9月10日	民俗	お月見について	電話回答
46	9月11日	民俗	お月見について	電話回答
47	9月18日	民俗	お月見について	電話回答
48	10月1日	自然	野草の名前について	電話回答
49	10月1日	自然	秋の七草について	電話回答
50	10月1日	歴史	南湖の人口について	電話回答
51	10月2日	自然	野草の名前について	電話回答
52	10月11日	民俗	民具(こたつとあんか)について	口頭解説
53	10月14日	民俗	こたつとあんか	電話回答
54	10月15日	考古	礫について	電話回答
55	10月15日	考古	七堂伽藍跡について	電話回答
56	10月20日	考古	七堂伽藍跡について	口頭解説
57	10月23日	民俗	茅ヶ崎の民俗について	口頭解説
58	10月21日	自然	椿の葉裏に潜む虫の名前について	口頭解説

	日付			分野	内容	対応方法	
59	11	月	5	日	考古	埋経の遺物について	口頭解説
60	11	月	8	日	民俗	テンマ船について	口頭解説と資料紹介
61	11	月	10	日	歴史	姥島について	口頭解説
62	11	月	12	日	民俗	道着請について	電話回答
63	11	月	11	日	自然	スズメについて	電話回答
64	11	月	20	日	民俗	浜降祭と旧和田家住宅について	口頭解説と資料紹介
65	11	月	20	日	民俗	古民家と民俗行事について	口頭解説
66	11	月	26	日	民俗	石仏について	電話回答
67	11	月	27	日	民俗	浜降祭と年中行事	口頭解説
68	12	月	4	日	歴史	米兵の上陸について	口頭解説
69	12	月	6	日	民俗	かっぱどっくりについて	電話回答
70	12	月	8	日	民俗	かっぱどっくりについて	電話回答
71	12	月	12	日	民俗	ようかぞうについて	口頭解説
72	12	月	16	日	その他	民具の展示・保存について	口頭解説
73	12	月	23	日	民俗	資料館の収蔵資料について	口頭解説と資料紹介
74	12	月	6	日	民俗	昔のくらしについて	口頭解説と資料紹介
75	1	月	22	日	民俗	市内の道祖神について	口頭解説と資料紹介
76	1	月	23	日	歴史	寺の由来	口頭解説
77	1	月	23	日	歴史	砥上が原について	口頭解説
78	1	月	26	日	民俗	展示物(民具)について	口頭解説
79	2	月	6	日	歴史	勘十郎について	電話回答
80	2	月	11	日	民俗	ひな人形の飾り方	電話回答
81	2	月	11	日	自然	標本の作り方	電話回答
82	2	月	17	日	民俗	浜降祭について	口頭解説と資料紹介
83	2	月	19	日	自然	小出川について	電話回答
84	2	月	20	日	考古	旧石器時代について	口頭解説
85	2	月	21	日	歴史	西行の碑について	口頭解説と資料紹介
86	3	月	2	日	民俗	尺八について	口頭解説
87	3	月	2	日	歴史	東海道について	口頭解説
88	3	月	6	日	歴史	龍前院の山岡氏について	口頭解説
89	3	月	11	日	考古	西久保の大屋敷遺跡について	口頭解説
90	4	月	7	日	歴史	南湖の子地図がないか	電話回答
91	4	月	22	日	民俗	潮の生成に関する資料がないか	電話回答
92	4	月	22	日	民俗	陶器について	電話回答
93	4	月	23	日	民俗	陶器について	電話回答
94	4	月	24	日	自然	屋敷林について	口頭解説
95	5	月	4	日	民俗	八王子神社の縁起について	口頭解説
96	5	月	9	日	考古	市内の遺跡について	口頭解説
97	5	月	12	日	民俗	万祝(マイワイ)について	電話回答
98	5	月	15	日	自然	ナンジャモンジャノギについて	電話回答
99	5	月	19	日	民俗	市内の神社について	電話回答
100	5	月	26	日	民俗	浜降祭について	電話回答