

アーカイブズにおけるレファレンスサービス

田嶋 知宏

1 はじめに

1.1 テーマの重要性

レファレンスサービスのレファレンスとは、英語の reference にあたり 引用、参照、照会等の意味を持っている。つまり なにがしかの資料に照らして情報を見いだすことが語義である。アーカイブズが、本義的なレファレンスサービスを行うためには、資料の活用に繋がる情報へと照らし合わせるための多種多様なレファレンスツール及びかつそれを熟知しているレファレンスアーキビストが必須の存在となる。

そもそも日本におけるレファレンスサービスは、

わが国の図書館で、レファレンス・サービスが本格的に定義しはじめたのは第二次大戦後、およそ5年ほど経ってからのことである

(長澤, 1990, p. 7)

としているように、アーカイブズと類縁機関である図書館によりサービスとして導入された経緯がある。アーカイブズにおいて、このレファレンスサービスが導入前提には、戦後の図書館による史料を取り扱いがあった。さらに、多くの初期のアーカイブズが図書館から分離した経緯からも、アーカイブズにおけるレファレンスサービスを普及させる素地ひとつとなったことが考えられる。

これまでのアーカイブズでは、レファレンスサービスに大きな関心が払われることはなかった。関心の中心は、物理的存在としての資料を提供することとそこに関わる整理、管理や保管に関することといふ傾向にあった。しかし、資料を利用するための施設として、一般に浸透を図っていくためには、そこにある情報としてのアーカイブズの活用が最大限になされることが肝要である。アーカイブズで所蔵する情報の活用を図るとしても、アーカイブズで取り扱われる情報は、日常的に入手し、利用される情報である新聞や刊行本などと文字や構成において異なる特性を持っている。こうしたアーカイブズの所蔵する資料を利用する際の障壁を取り除くための手段として、アーカイブズにお

けるレファレンスサービスは、重要な利用者サービスと考えることができる。アーカイブズにおいて、カウンターで利用者に所蔵資料に関して質問された場合に対応することは日常的に生じることである。日常的に対応する業務が、アーカイブズにおけるレファレンスサービスとして認識され、位置づけられることによって、アーカイブズは、情報提供機関として社会的な存立意義をもたらすと考えられる。

1.2 本論文の範囲と方法

本論文では、アーカイブズにおける利用サービスのなかで、特にレファレンスサービスについて取りあげる。そして、レファレンスサービスは、アーカイブズを取り巻く諸条件でどのように考えられているかを検討する。その際、欧米や日本でもいくつか扱われてきたアーカイブズのレファレンスサービスを扱った文献を参考にするとともに、日本のアーカイブズ機関におけるホームページでの情報発信とレファレンスサービスの状況調査、さらにアーカイブズの窓口担当者に対するレファレンスサービスについてのインタビュー調査などを基にして検討をおこなっていく。

2 アーカイブズ利用サービスとレファレンスサービス

2.1 欧米と日本におけるアーカイブズ利用サービス

アーカイブズにおける利用サービスは、アーカイブズの所蔵する資料を直接利用するものと普及活動などによりアーカイブズを間接的に利用するものと大きく2つに大別できる。

前者については、アーカイブズという施設ができた当初から実践されてきた活動である。これは、閲覧室での利用サービスについて閲覧室内での利用、貸出し、複写、レファレンスサービスの4点を挙げて説明したシェレンバーグ(Schellenberg, 1956, pp. 225-236)による言及に見られるように、レファレンスサービスも主としてこちらに含まれる。前者の欧米におけるムラー(Muller, 1940, 225p.)やジェンキンソン(Jenkinson, 1922, 243p.)、シェレンバーグ(Schellenberg, 1956, 248p.)などアーカイブズ学の古典とされる書物に含まれない後者は、1980年代以降、サンダーソンによる展示と教育活動の論考(Sanderson, 1990, pp.10-16) やウィアーによるアウトリーチの論考(Weir, 1991, pp.15-25) など多く見られるようになった。

さらに、レファレンスサービスが主に提供される閲覧室での資料の利用に関わるサービスを扱ったものとして、イギリスのクックの*The Management of Information from Archives* (Cook, 1986, 234p.)がある。クックの第10章では、利用促進や利用制限、利用者の権利、利用者研究、利用者教育などの項目が取りあげられている。レファレンスサービスは、直接取りあげられていないが、SDI

(Selective dissemination of information)が取りあげられており、利用者に対する情報サービスが重要視されていることがわかる。

これとほぼ同時期に閲覧室におけるサービスに関しては、アーカイブズという言葉が一般的ではなかった日本でも廣瀬(廣瀬, 1985, pp.68-73)による検討がなされていた。その後も、レファレンスサービスについて、森本(森本, 1996, pp.97-124)や源河(源河, 2001, pp.57-65)、小松(小松, 2003, pp.122-126)らのいくつかの論考がなされている。

こうした論考の中から、アーカイブズにおけるレファレンスサービスの定義をしたものを見ていく。主要なものとして、オーストラリアで刊行された*Keeping Archives* 第2版の10章において「利用とレファレンスサービス」として取りあげられたものがある。*Keeping Archives* では、

レファレンスサービスは、アーカイブズの利用を調査する人に可能とさせる施設とサービスに与えられる一般的呼称で、記録の即時的利用を認めることです。

(McCausland, 1993, p. 273)

とレファレンスサービスを定義づけている。

日本でも『史料の整理と管理』においてレファレンスサービスについて次のように取りあげられている。

レファレンスは利用者の要求に応じた情報を提供する人的援助である

(山田, 1988, p. 151)

と定義づけている。これらは、レファレンスサービスが「対利用者サービス」として考えられてきたことを示している。

2.2 日本のアーカイブズの情報発信とレファレンスサービス

日本におけるアーカイブズの利用サービスについては、実際の訪問する以外にもそれぞれの施設の刊行物などから把握することが可能である。刊行物以外に最近では、多くのアーカイブズにおけるホームページを通じた情報発信が、行われるようになってきている。こうした情報発信は、利用者へのアーカイブズ情報提供という利用サービスと深い関わりを持っているのみならず、レファレンスサービスの新たな手段をも提供することになった。

日本におけるアーカイブズのホームページによる情報発信についての概観は、白井哲哉により

文書館のHPで一般的に見られるのは、館のあいさつ文、館へのアクセス、組織・業務の紹介、収蔵史料の概要紹介、各種普及活動の広報などである。これに加えて、収蔵史料の個別検索、関連団体紹介、コラムや論文等のネット上での公開、Webの常設展示などの例も見られる

(白井, 2003, pp. 354-355)

として既に触れられている。白井論文は、アーカイブズのホームページの特徴を良くまとめているが、その全体像まで把握なされていない。アーカイブズの積極的な取り組みを見るためには、白井論文からは具体的にされなかったことを把握する必要がある。

そのため、ホームページを用いた情報発信とレファレンスサービスの全体状況を把握することを目的として、日本におけるアーカイブズに関係する機関(文書館、公文書館と名称が付けられているもの以外も含めて広義のアーカイブズ)と思われる54施設を対象に調査した。そのため、扱う資料の特徴や館の性格が異なっているものも当然ながら含まれている。調査の結果一部は、参考資料4として添付している。参考資料4からは、アーカイブズが提供している利用者サービスの全体的傾向を把握することができる。

参考資料4からアーカイブズのホームページ上の情報についてまとめると、館の目的、開館日、開館時間、交通案内、住所、電話、資料の概要、利用方法がほとんどの施設で見られる。これ以外の複写の案内、イベントや展示情報、Web上の展示、Web古文書講座、館報や年報などの館の刊行物なども比較的多くの施設で見られることがわかった。これら基本的な情報は、従来の紙媒体のパンフレットや広報誌などでも発信可能な情報であったと言える。

つぎに、Webの特色を生かした情報発信について検討しておきたい。アーカイブズには、関連する資料の所蔵先を確認することも必要となる。その場合に有用となるのは、関連する機関へのホームページリンクである。アーカイブズのホームページで、他のアーカイブズへのリンクが見られたのは、54館中24館であった。また、類縁機関である図書館へのリンクは、54館中16館であった。しかし、Webの特性を活かすようなオンライン目録は、54館中13館にとどまっており、図書館で一般的になっているOPACのように一般的になっていない。このほかに一部目録をPDF化して利用可能にしている館も存在している。

また、電子メールを明記している(またはフォームのある)館は、54館中30館にとどまっている。この状況は、ホームページ上のレファレンスサービスに関する内容にも反映されている。ホームページ上のレファレンスサービスは、54館中24館で実施されている。実施されている状況は、メールレファレンスとレファレンスの受付方法の明示(来館してカウンターで問い合わせも含め)、レファレンス事項の例示とい大きく3つの形式である。メールレファレンスが、明示されているのは、宮城県公文書館、福井県公文書館、奈良県立奈良図書館、尼崎市地域研究史料館の4館のみであ

る。方法の明示している館は、10例で、事例を紹介している館も10例見られた(なお、横浜開港資料館は方法と事例の双方を掲載している)。ホームページを通じた情報発信は、ほとんどの施設で行われているのに、Webの即時的な情報の発信ややりとりが可能である特色を活かしたメールレファレンスなどのサービスが可能であることを明示している施設はほとんど見られないという一方的な情報発信にとどまっている状況である。

ホームページ上のレファレンスサービスの内容は、事例からその傾向を把握することができる。レファレンス事項の例示には、それぞれのアーカイブズが管理している資料内容とその地域の歴史についてという資料に関わる事項と施設のサービスや利用に関する事項の2つがある。前者の事例は、北海道立文書館で、「北海道だけなぜ道なのか」(北海道立文書館普及閲覧係のホームページを参照)という地域の歴史に関わる事項への回答を掲載している。しかし、館所蔵の歴史資料を利用して、より刊本を参考文献として挙げているように必ずしも、アーカイブズの資料に直接つながるような所蔵資料に基づくレファレンス回答がなされていない。後者の事例は、さらに、アーカイブズにおけるレファレンスサービスとして古文書の解読・手入れの仕方などを含めているところもあることがわかった。

このように、アーカイブズにおけるホームページを活用したレファレンスサービスは、一定の認識がなされながらも、それが積極的に取り組まれているとはいえず、どのような概念であるかはっきりと共有されるに至っていない。そのため、ほとんど取り組みも、理論的に考察することも行われていない状況である。

3 アーカイブズにおけるレファレンスサービスとその課題

アーカイブズにおけるレファレンスサービスは、閲覧室があり、そこに職員が常駐し、資料の利用者がやって来れば、必然的に生じるサービスである。また、閲覧室でなくとも、手紙や電話、Fax、電子メールなどによる問い合わせは日常的に発生している。そのため、サービス自体の存在は、認識がされながらも、それがどのような性格を持ったサービスであるか、またどのようなプロセスを経てサービスが実施されているかなどの検討が行われてはいないし、それをどのようにサービスとしていくかということもなかなか共有する概念として明示されてはいない。

ここでは、主としてアーカイブズでのレファレンスサービスの担当者(カウンター担当職員)に行ったインタビュー調査を基に具体的検討を行いたい。インタビュー調査は、知事部局と教育委員会に所属するアーカイブズを選考基準として、東京都公文書館と埼玉県立文書館の2館を対象に選んだ。まず、調査の準備として、東京都公文書館に対して電話による非構造化された予備調査を実施した。その予備調査に基づき、面接によるインタビューのための調査票作成を行った。調査票は、レファレンスサービスの位置づけ、実際の過程、記録化、デジタル化への対応の大きく4項目

に調査項目を設定した。完成した調査票に基づき東京都公文書館と埼玉県立文書館を実際に訪問し、各館の閲覧室において、窓口担当者に対し半構造化面接法を用いインタビュー調査を実施した。インタビューの内容は、調査票並びにノートに筆記し、後で調査票に引き写しまとめた。まとめた調査票自体は、参考資料 1、参考資料 2、参考資料 3 として添付したものを参照されたい。

3.1 東京都公文書館のレファレンスサービス

東京都公文書館は、3 係体制を採っており 公文書の引継ぎ、収集、選別保存、閲覧を担当する整理閲覧係、都の修史事業、調査等を担当する史料編さん係、人事、会計など一般事務を担当する庶務係から構成されている。東京都公文書館のレファレンスサービスについては、整理閲覧係と史料編さん係により担当されている。双方の係は、レファレンス質問の内容（主に時代による）役割分担を行っている。具体的に見ると整理閲覧係は、明治以降の公文書を中心とした内容についてのレファレンスサービスを提供し、史料編さん係が、江戸時代以前に関するレファレンス質問に対応することとなっている。なお、今回は、史料編さん係ではなく 閲覧室のカウンターでレファレンスサービスを担当する整理閲覧係にインタビュー調査をおこなっているため、史料編さん係のレファレンスサービスについては、元史料編さん係の増田桂子による現状報告(増田, 1999, pp. 56-72)を参考とした。

東京都公文書館では、レファレンスサービスを業務の位置づけを、紙資料(目録)やパソコンで検索することで、自分の欲しいものを探すことを、手伝いをするのがレファレンスであるとしている。レファレンスサービスは、手紙、電話、窓口でのカウンターにより受け付けられている。問い合わせの内容は、例えば、明治時代の捨て子、自分の祖先、橋についてなど多岐にわたっている。

閲覧室におけるレファレンスサービスの担当は、整理閲覧係が担当している。整理閲覧係の職員については、都庁各局との人事異動が 3 年程度で行われているため、経験的な蓄積に乏しく、深い内容のものは回答できない状況とのことである。そのため、閲覧室カウンターで対応できない内容については、史料編さん係にまわして回答をするようにしている。

窓口での資料の探索に関するレファレンスサービスには、コンピュータや冊子の目録から適切なもの指示する方法で対応がされている。また、『レファレンス HANDBOOK』(図表 1)とい窓口でのレファレンス質問対応用のハンドブックが準備されている。江戸、東京都に関わる事項や史料に関する問い合わせなどの基本的事項を担当係ごとにまとめることで、レファレンス対応に役立てるとともに、一定水準のレファレンスサービスの提供が行えるような態勢を採っている。

図表1 東京都公文書館の閲覧室カウンター備え付けの職員用マニュアルの目次

レファレンス HANDBOOK

目次

区分 (整理閲覧係所管分)

(1) 地図に関する問い合わせ

(2) 公文書館に関する問い合わせ

(3) 学事に関する問い合わせ 1

区分 (史料編さん係所管分)

(1) 東京府、市、都に関する問い合わせ

(2) 行政区画の変遷に関する問い合わせ

(3) 公文書の様式に関する問い合わせ

(4) 戦災に関する問い合わせ

(5) 国際関係に関する問い合わせ

(6) 人物に関する問い合わせ

(7) 災害に関する問い合わせ

関係資料等

(1) 館内データベース一覧

(2) 類縁機関一覧

(3) 参考文献一覧

～ レファレンスに役立つ辞典・辞典紹介～

(レファレンスHANDBOOK, 2002)により作成

カウンターの職員により対応されたレファレンスサービスの記録は、していないとの話であった。なお、件数については、出納の件数のみ記録としてとっているとのことである。この他、デジタル化への対応として、ホームページを活用したレファレンスサービスが、実施されている。これは、整理閲覧係で答えられない深い内容を中心に史料編さん係が刊行した『レファレンスの杜』(東京都公文書館, 2003, 222p.)をホームページ上に掲載したものである。

3.2 埼玉県立文書館のレファレンスサービス

埼玉県立文書館では、レファレンスサービスの業務への位置づけを閲覧に関わる大きな業務のひとつであるとしている。レファレンスサービスの概念には、ものが見えていないことを前提として、利用の仕方の案内、探し方、史料についての説明が主たる業務に考えられている。業務への位置づけは、教育委員会に所属する施設として、生涯教育から生涯学習へのスタンスを持ち、レファレンスの対応が解答にならないように、あとへの利用に繋がるよう調べ方をわかって頂くことであると次のように強調していた。

対応の方法や手順に関しては、みずから調べて頂くというのが、基本にあるので、つぎに繋げるように、図書については、こういう本がある。史料については、こういう目録があるとして、まず検索の仕方をお教える。ただ、年配の方だと調べるのが難しいので、人に合わせたかたちの対応を行っている。

それは、その利用者自身の次の利用に繋がるように自分自身で調べられることは調べてもらい、そして、調べる楽しさを知ってもらうことの重要性を説明していたことから伺えることであった。また、行政機関にもサービスする機関として、一般的な行政組織の変遷を捉えておくことと法令を捉えておくことにより行政機関により必要としている資料が、作成されているか、否かを調べることができると一般市民へのサービスと異なる視点の必要性を説明していた。埼玉県立文書館では、一般市民に対する生涯学習的を支援することと行政事務に必要な資料を提供する2つの側面がしっかりと分けられて確立されていた。

来館者に対してレファレンスサービスを担当するカウンターには、臨時職員と事業系の職員(管理部門以外の公文書グループ、古文書グループ、地図センター、史料編さんグループの職員)が交代で2名入っている。なお、休日は、職員2名でカウンターを担当している。カウンターを担当する職員については、古文書、行政文書、地図センター、史料編さんが偏らないようなかたちで組み合わせていると配慮がなされている。また、カウンターで対応できない、担当でないと思われることに対応するため、バックには各担当が必ず一人は、残っているように出張や研修に行く際も利用者へのサービスの維持が考えられている。

レファレンスサービスの問い合わせの方法に関しては、来館が一番多いとしていた。それは、埼玉県立文書館の利用者への対応方針にあると考えられる。埼玉県立文書館では、初めて来館する利用者へのレファレンスを一番重要と考えている。初めて来館した利用者に対し、どういった史料があって、どういったことが調べられると案内を行っている。そのプロセスは、最初の対話から始まる。平日の職員と臨時職員2名体制の時、初めて来館下利用者には、職員が必ず対応することになっている。そのため、なるべくカウンターに職員がいるようにしていると専門的な職員がカウンターにい

ることの重要性を説明された。さらに、カウンターでのレファレンスが、3件重なりと対応できなくなるので、バックに応援が求められるという補足もしていた。

なお、来館以外のレファレンスサービスについては、次のように補足的な位置づけとしている。手紙は、ある程度答えますが、情報不足が多いので、一応の問い合わせと考えている。電子メールは、毎日担当がチェックをして、内容により適当な担当者に割り振られ回答するという体制がとられている。電話については、直接文書館にかかってくるものと、県庁の内線でまわされてくるものがある。

こうした様々な手段によるレファレンスサービスの件数については、その内訳はとっていないが、カウンターでの案内が多いと指摘されていた。なお、埼玉県立文書館では、利用の仕方をレファレンスサービスの件数に入れていない。

カウンターで受け付けたものに関する記録化はあとに繋がらずなもの以外実施されていない。電話やメール、手紙は、ファイル化して記録としてとっている。綴じたものについての整理は、されていない状況にある。それよりも、埼玉県立文書館では、検索手段の充実を図り、レファレンスツールの充実で、対応していく志向性が強いようである。これは、前述した生涯学習を担う機関として利用者自身が調べることを重視しているからである。利用者自身が資料を探すために史料の概要や索引的なものは、分野別、ブロック別に整備をしたいが現実にはなかなか進んでいない部分もあると課題も挙げていた。このほかにも冊子目録を、毎年刊行し、県内の全市町村図書館と県立図書館、県外の県立図書館にも送付を行っている。館から遠い地域や県外から問い合わせが来た場合に、問い合わせた人の近くの図書館で埼玉県立文書館の目録を確認して下さいと案内することが可能となり自身で確認してもらうことができる効用を挙げていた。

デジタル化へのレファレンスサービスを含めた対応として、ホームページの容量があるのでできることには限りがあるとしていた。電子目録について、検討しているが、費用がかかると課題を挙げたが、県全体の公文書の電子化への取り組みの中で、目録情報も電子化できないか検討中であると解決へ向けての模索を行っているとしていた。

3.3 アーカイブズにおけるレファレンスサービスの課題

東京都公文書館と埼玉県立文書館のインタビュー調査からは、どちらの館でもレファレンスサービスが実施されており、サービスの提供内容に大きな差は見られなかった。しかし、サービスを提供する体制や方針は大きく異なっていることが明らかになった。東京都公文書館では、約3年ごとに人事異動する職員もレファレンスサービスを担当する(場合によっては、嘱託や非常勤職員も担当をしている)のに対し、埼玉県立文書館の場合は、専門的職員が対応するとい基本的姿勢に

違いが見られた。これらの体制は、閲覧室のカウンターを担当するのがどこの部課かであるかに大きく関わりを持っていると言える。それが東京都の場合には、

対応は整理閲覧係と史料編さん係とで行われており、そのうちどちらか問い合わせを受けた方でそれを担当することになっている。但しそれぞれの担当分野に属すると判断したときはその係で対応してもらう

(増田, 1999, p. 58)

とらように江戸時代以前の資料や事項に関して窓口を担当しない史料編さん係が担当するというようになっており、サービス自体の共有や一元化は行われないことにつながっている。だが、東京都公文書館のような専門性のない職員がカウンターで担当する場合に利用者のニーズと合致したレファレンスサービスを実施するためには、資料への専門性の発揮できる史料編さん係が対応することは必要なことであると言える。

また、東京都公文書館と埼玉県立文書館の双方が、利用者自身の調べる手助けをするという姿勢を示していた。埼玉県立文書館では、それに加え、教育委員会所属という背景から生涯学習という視点を打ち出している。これは、利用者に調べる楽しさを知ってもらうことにより、継続的に館の資料を活用してもらおうとする東京都公文書館と異なる姿勢であった。つまり、レファレンスサービスの実施には、館の所属する組織の性格と組織の構成とが大きく関わっていると言えるため一概に善し悪しを決めることはできない。しかし、館の性格や組織をこえた利用者により適したサービスを行っていくための共有や一定水準を保つための標準を検討する課題がある。

4 アーカイブズにおけるレファレンスサービスの展開

4.1 ニーズの特徴の把握とレファレンスツールの整備

アーカイブズにおけるレファレンスサービスの課題を乗り越え、さらなる展開を図っていくためには、レファレンスの性質と把握し、理論構築を必要とする。

アーカイブズにおけるレファレンスサービスには、次のような特徴がある。それは、多くの利用者が同様な問い合わせや質問をしてくる「特定されたニーズ」(以下特定ニーズ)と利用者により異なる問い合わせや質問の「不特定のニーズ」が存在する。特定ニーズには、施設の開館日の問い合わせに対応する施設案内やホームページを通じての開館日案内や資料に関する冊子体目録、オンライン目録の整備で一定程度対応が可能である。ここから、アーカイブズにおける利用者の特定ニーズの把握とそれに対応するレファレンスツールが整備されていなければ、利用者の要望に

全く対応できないばかりか、アーキビストを必要とする人へのサービスの時間を奪うことになってしまう。また場合によっては、カウンター担当の職員（アーキビスト）の経験や勤によって対応されることになってしまう。確かに、アーキビストの経験蓄積は、有用なものであるが、出発点としての基本的な共有がなされていなければ、質的にも内容的にもばらばらのサービスが行われることにつながりサービスの質の向上へとは繋がらない。アーキビストでなくとも対応可能な、特定ニーズに対応するアーカイブズが必要とするレファレンスツールには、以下のようなものがあると考えられる。

- ・所蔵目録（概要目録、内容目録、基本目録）
- ・史料所在調査目録
- ・編纂資料
- ・翻刻史料
- ・各種事典、辞典
- ・翻刻史料と現物史料を繋ぐインデックス
- ・資料を活用した研究情報
- ・施設概要・年報・館報
- ・他施設や類縁機関のディレクトリー
- ・レファレンス記録
- ・各種データベース
- ・館内案内図

などのレファレンスツールがある。これらのツールは、もちろんアーキビストが対応を迫られるようなレファレンスサービスでも有効なツールである。

4.2 媒体を活かしたレファレンスサービス

これまで検討してきたことは、紙ベースを中心としたアーカイブズサービスである。しかし、これからの時代は紙ベースと電子的記録の混在する時代となる。こうした従来とは異なる性質の資料がアーカイブズにおいて一定量見込まれる場合には、提供されるレファレンスサービスも、紙媒体と電子媒体の双方に対応したものにならないといけない。ここで、重要なことはアーカイブズの利用サービスの意味を失わせるものではなく、レファレンスサービスがこれまで以上に重要となる。ホームページ上の案内やインタビュー調査から様々な方法でレファレンスサービスを受け付けていることがわかったが、それぞれの利用する手段（媒体）の特徴を活かして行われなければならない（表2）。

図表2 レファレンスの手段（媒体）による特徴

	解答の即時性	利用者の負担	レファレンス内容の把握	記録化
来館	その場で回答	来館時には、直接発生しないが、遠隔地からの来館に費用を要する	直接のやり取りが可能	記録用紙があれば可能
手紙	数日から数週間	郵送料程度	明瞭にされていない場合もある	受け取った手紙と回答控えから可能
FAX	数日	FAX送信代	明瞭にされていない場合もある	受け取ったFAXと回答控えから可能
電話	即時的、当日中	電話通信費	直接のやり取りが可能	質問を聞き漏らさないためのメモから作成可能
電子メール	数日	送信費用はほぼ無い	必要があれば、やり取りが可能	電子メール自体が記録として利用可能
事例（冊子体）	即時的	冊子入手する必要がある	館からの一方的な情報発信	不可能
事例（ホームページ）	即時的	インターネット環境の整備	館からの一方的な情報発信	不可能

(筆者)により作成

レファレンスサービスを行う媒体は、多様であるからそれぞれの特徴を把握した上でアーキビストが対応する必要がある。事例を掲載することでレファレンスサービス的な情報を提供する場合は、利用者とのやり取りの必要とせず、利用者が当該冊子やホームページを閲覧するのみで充足することができる特定された情報ニーズに有効である。不特定の情報ニーズには、従来からの来館、手紙、などの方法が有効であるが、情報ニーズを正確に把握することや情報の伝達性、利用者のコスト負担からすれば、電子メールを利用したレファレンスサービスの有用性は大きいと言える。

4.3 電子資料とレファレンスサービス

デジタル情報技術の発展は、それを活用したサービスのみならず、館で提供する資料にも変化を与えることになる。

例えば、日本でデジタル化が進んでいなかった 1993 年に電子的記録のレファレンスサービスに関して、既に Keeping Archives の第 2 版で次のように取りあげられていた。

いろいろな意味で、電子的な記録とアーキビストの役割は、一般的な方針や特に制限事項に従って利用を提供することや見つける手助けの説明をすること、そして研究者に対し届けたリクエストの回答が適切であるか確認するというように、伝統的な紙ベースの記録とほとんど同じである。しかしながら、電子記録 (の世界で) は、単独のサービスに位置づけられたレファレンスサービスの概念が確立される変化を提示する

(McCausland, 1993, p. 303)

とらうように電子記録だけの世界になれば資料がデジタル化されているためレファレンスサービスも電子レファレンスのみになると言える。しかし、現実と同著で

いろいろな利用の形式とレファレンスサービスの種類と範囲は、それぞれの運営の目的と資料の保持する性質しだいであり、アーカイブズごとに異なっているだろう

(McCausland, 1993, p. 274)

と指摘するように紙と電子媒体、録音媒体、写真、絵画などありとあらゆる媒体が含まれており、レファレンスサービスがますます多様なものとなっていくことを示唆している。現実には、図表 2 に見られるように利用者は、様々な手段でアーカイブズにアプローチしてきているのである。

4.4 電子レファレンスを含めた情報サービスの確立に向けて

多様な媒体を持つアーカイブズが、各館の特性を活かしながら結びついていく、アーカイブズの資料情報のネットワーク化が、検討される時代となっている。例えば、岐阜県におけるバーチャルミュージアムが挙げられる (岐阜県社会教育施設情報化・活性化推進実行委員会、のホームページを参照。このようにレファレンスサービスも、ネットワーク化を志向しなければならない)。既に図書館では、ネットワークを活用したレファレンスサービスが実施されており、内容によりその専門家が対応するよう配慮がなされている。アーカイブズにおいても例えば、社会状況の全国的広がりを資料から検討しようとい場場合に非常に有効なものと言えよう。こうしたネットワーク化したレファレンスサービスは、アーカイブズの利用者サービスの充実につながる。しかし、アーカイブズは図書館の

ようにどの館も同じ資料を扱うことがないので、基本的な電子レファレンスに関して、個々の館での対応が重要であることに変わりはない。また、図書館で行われているようなレフェラルサービスや行政機関向けのカレントアウェアネスサービスもアーカイブズに合わせて実施していくことが、アーカイブズのレファレンスサービスをアーカイブズの情報サービスへ拡張させ、充実させることへと繋がる。アーカイブズにおけるレフェラルサービスは、まさに埼玉県立文書館の担当者が指摘した「具体的にどういふものが知りたいのか、とらえ方を職員が把握することが大切である。そのうえで、どうやって調べるか、うろか、そとか、ほかか、国か、存在するのか」(参考資料3)という自分の機関に資料がない場合に、外部の専門機関や専門家などに問い合わせる情報を入手したり専門機関や専門家を紹介したりするサービスである。アーカイブズの場合には、通常こうした問い合わせもレファレンスサービスに含まれてしまうことも多いが、サービス内容としては留意しておかなければならない。

カレントアウェアネスサービスは、図書館では、利用者の希望する特定の主題に関する最新の文献情報をリストにして提供するものである。これをアーカイブズにそのままあてはめることは有効ではないが、考え方としては参考になる。アーカイブズの場合には、一般の利用者に対する特定の主題をまとめたリストを随時更新していくことと行政に対する新規事業の際の導入になりそうな資料リストを作成して随時更新していくことが、カレントアウェアネスサービスになると考えられる。このサービスには、継続的な内容の更新が必要なため、必要な労力は大きいだがそれが蓄積されると特定の主題に関するレファレンスツールになるのでレファレンスサービスにも応用できる。

デジタル情報技術の発展は、それを活用したサービスのみならず、館で提供する資料にも変化を与えることになる。

5 おわりに

アーカイブズにおける利用者サービスにおけるレファレンスサービスは、インタビューなどから業務の中でも重要であることが明らかとなった。情報技術の進展と普及が進む今後は、さらにレファレンスサービスのあり方を拡張させていかなければならない。そのひとつとして、前章で触れた図書館における情報サービスの理論を応用したアーカイブズの情報サービスが有用となると考えられる。こうした、多様なサービスの展開には、情報提供機関としてのアーカイブズにおいて、情報としてのアーカイブズの所蔵する資料をどのように利用者に届けるのかが重要となる。また、情報としてのアーカイブズの所蔵資料と利用者をつなぐアーキビストの役割が、レファレンスアーキビストとしても認識されることが必要となる。そして、アーキビストは、類縁機関の理論等を取り込みながら、情報を扱う専門家としての側面を強化していかなければならないと考えられる。

本稿は、国文学研究資料館主催の平成16年度アーカイブズカレッジ(長期コース)に提出したものを一部改変したものである。なお、Web情報の一部分は、今となっては古い情報となっていたが、アーカイブズにおける情報提供サービスの変遷の一端を示す資料としての価値を考えそのままとした。

引用文献

- Cook, Michael (1986). *The Management of Information from Archives*. Hants: Gower, 234p.
- Jenkinson, Hilary. (1922) *A Manual of Archive Administration*. Oxford: Clarendon, 225p.
- McCausland, Sigrid. (1993). "Access and Reference Service". *Keeping Archive*, 2nd ed, PortMelbourne: Thorpe, pp.273-305.
- Muller, Samuel et al. (1940). Leavitt, Arthur. Htransl. *Manual for the Arrangement and Description of Archives*: New York: H. W. Wilson, 225p.
- Sanderson, Margaret H. B. (1990). "Exhibition and education services: the Scottish Record Office experience" *Journal of the Society of Archives* 11(1 & 2), pp. 10-16.
- Schellenberg, T.R. (1956). *Modern Archives: Principles and Techniques*, Chicago: University of Chicago, pp. 225-236.
- Weir, Chris. (1991). "Selling yourself: Outreach & Promotion in the Nottinghamshire Archives Office" *Journal of the Society of Archives* 12(1), pp. 15-25.
- 岐阜県社会教育施設情報化 活性化推進実行委員会. 『Virtual Museum』. 『岐阜ヴァーチャルミュージアム』. http://cscns.csc.gifu.gifu.jp/cgi-bin/search/syozo_ken.cgi access date: 2004/11/20.
- 小松芳郎(2003). 『利用、研究、普及』. 大西愛ほか編 『アーカイブ事典』. 大阪: 大阪大学出版会, pp.122-126.
- 白井哲哉 (2003). 『文書館の利用と普及 - 利用者論の観点から』. 国文学研究資料館史料館編 『アーカイブズの科学: 上巻』. 東京: 柏書房, pp.354-355.
- 東京都公文書館(2003). 『レファレンスの杜』. 東京: 東京都, 222p.
- 長澤雅男 (1990). 『レファレンス機能とその領域』. 『レファレンス・サービスの創造と展開』. 東京: 日本図書館学会研究委員編集. p. 7.
- 北海道立文書館普及閲覧係. 『北海道の名前について』. <http://www.pref.hokkaido.jp/soumu/sm-monjy/d/faq02.html> access date: 2004/11/20.
- 廣瀬睦 (1985). 『資料保存利用期間における利用とサービス』. 『地方史研究』. 194, pp.68-73.
- 増田桂子(1999). 『東京都公文書館におけるレファレンス業務について』. 『研究紀要』. 1, 東京: 東京都公文書館, pp56-72.

源河葉子(2001). 『公文書館レファレンスサービスについての一考察』. 『沖縄県公文書館研究紀要』. 3 ,pp5 7-65.

森本祥子(1996). 『アーキビストの専門性 - 普及活動の視点から - 』. 『史料館研究紀要』. 27 ,pp. 9 7-124.

山田哲好 (1988). 『資料の閲覧と利用サービス』. 国立史料館編 『史料の整理と管理』. 東京: 岩波書店, p.151.

参考資料1 アーカイブズレファレンスサービス聞き取り予備調査 (東京都公文書館)

対象者	整理閲覧係担当者
機関所在地	東京都港区海岸1-13-17
調査日時	2004年11月8日月曜日
時間	11:15~11:25
方法	電話による調査

(1) アーカイブズのカウンターや電話などによるレファレンスサービスについて知りたい趣旨を説明。

レファレンスサービスの担当は、整理閲覧係が担当している。(都庁)各局から3年位で人事異動が行われているので、深い内容のものは回答できない。

電話でも簡単なものは対応をする。深い内容のものについては、直接おいで頂き目録を見てもらう方法をとっている。閲覧室カウンターで、対応できない内容については、史料編さん係にまわして回答をする。質問されたものは、システムに入力している。これらから、整理閲覧係で答えられない深い内容ものを中心に『レファレンスの杜』という本を刊行。整理閲覧係は、受入れ、データベース登録という作業部隊なので、内容について多少は、わかるが詳しくはない。古い(内容)ものについては、史料編纂係となる。

(聞き取り調査のメモ) により作成

参考資料2 アーカイブズレファレンスサービス聞き取り調査（東京都公文書館）

対象者	整理閲覧係担当者
調査日	2004年11月12日金曜日
時間	11：45～12：18
方法	半構造化面接法

（1）レファレンスサービスについて

- ・レファレンスサービスを業務にどのように位置づけているか
紙資料（目録）やパソコンで検索することで、自分の欲しいものを探すことを、手伝いをするのがレファレンス。例この時代の のことを調べたい。に対して、どんな資料を見たらよいかを支援する。
- ・レファレンスサービスは、誰（どこ）が担当するか
整理閲覧係が窓口担当で、窓口が担当する。
- ・レファレンスサービスは、どのような方法で、問い合わせがあるのか。
手紙、電話、窓口
- ・どのくらいの件数があるのか。
日に1～2件程度。
- ・主な内容としてはどのようなものがあるか。
種々様々。例、明治時代の捨て子、自分の祖先、橋について、また公務での利用。

（2）レファレンスサービスの方法

- ・レファレンスサービスどのような手順・方法で対応しているか
コンピュータや冊子の目録を適切なもの指示する。

（3）レファレンスサービスの記録化について

- ・レファレンスサービスの記録を行っているか
していない。出納のみ。

（4）デジタル化への対応

- ホームページを使ったレファレンスサービス

（聞き取り調査のメモ）により作成

参考資料3 アーカイブズレファレンスサービス聞き取り調査（埼玉県立文書館）

対象者	司書主幹
機関所在地	〒330-0063埼玉県さいたま市浦和区高砂4-3-18
調査日	2004年11月14日 日曜日
時間	10:05 ~ 10:57
方法	半構造化面接法

(1)レファレンスサービスについて

・レファレンスサービスを業務にどのように位置づけているか

閲覧に関わる大きな業務のひとつである。ものが見えていないので、史料と結びつけるのがレファレンス。利用方法の説明からレファレンスである。ものが見えていないので、利用の仕方
の案内、探し方、史料についての説明が主たる業務になると思います。

・レファレンスサービスは、誰（どこ）が担当するか

カウンターには、事業系の職員が交代で2名入っている。古文書、行政文書、地図センター、
史料編さんが偏らないようなかたちで組み合わせている。カウンターで対応できない、担当で
ないとわからないことに対応するため、バックには各担当が必ず一人は、残っているように出張
や研修に行く際も考慮している。なお、今日は、古文書担当と 地図センター担当、そして行
政文書担当の私です。休日でも 必ずそれぞれの担当がいるような形式で行っている。

・レファレンスサービスは、どのような方法で、問い合わせがあるのか。

来館が一番多い。初めての方には、来館してのレファレンスが主。ここが一番重要と考えてい
る。どうい史料があって、どういことが調べられると案内することです。調べ方から案内す
る。まず、最初の対話から始まる。通常の日、職員と臨時職員の2名体制で、初めて来館され
た方には、職員が必ず対応する。なるべくカウンターの職員がいるようにしている。手紙は、あ
る程度答えますが、情報不足が多いので、一応の問い合わせとなります。電子メールは、毎
日担当がチェックをして、内容により適当な担当者に割り振られます。電話は、直接文書館に
かかってくるものと、県庁の内線でまわされてくるものがある。研の歴史関係の問い合わせと
なると県庁にかかったものが、内線でくる。研究目的の方も行政の方もいる。

カウンターで、レファレンスが、3件重なると対応できなくなるので、バックに応援が求めら
れる。

・どのくらいの件数があるのか。

内訳はとっていないが、カウンターでの案内が多い。利用の仕方は、件数に入っていない。
カウンターについては、あとに繋がりそうなものについては記録を綴じている。

電話やメール、手紙は、ファイル化して記録としてとっている。整理は、されていない状況。

・主な内容としてはどのようなものがあるか。

様々なものがある。土地や地図や……。

②)レファレンスサービスの方法

・レファレンスサービスどのような手順・方法で対応しているか

みずから調べて頂くというのが、基本にあるので、つぎに繋げるように、図書については、こういう本がある。史料については、こういう目録があるとして、まず検索の仕方をお教える。ただ、年配の方だと調べるのが難しいので、人に合わせて対応する。

③)レファレンスサービスの記録化について

・レファレンスサービスの記録を行っているか

現在記録化は、行っていない。

・レファレンスサービスの記録化の方法は、どうい手順で行われているか

記録化が行われていないので、質問を省略した。

・レファレンスサービスの記録の活用は、どのようになされているか

検索手段の充実を図っていく、レファレンスツールの充実で、対応していく。

土地について等事例の案内マニュアルを職員に周知。史料の概要。索引的なものは、分野別、ブロック別に。

冊子目録は、毎年刊行し、県内の全市町村図書館と県立図書館に送付。県外の県立図書館にも送付。問い合わせが来た時に、近くの図書館でこの目録を確認して下さいとすることができる。ただ、市町村立図書館の中には、目録が書架に出されていないこともある。

④)デジタル化への対応

・ホームページを使ったレファレンスサービス

容量があるので、目録について、検討しているが、費用がかかる。公文書の電子化の中で、目録情報も電子化できないか検討中。

⑤)その他

・レファレンスの対応範囲について

資料が読めないということに対しては、現実には応じていない。ある程度勉強して読んで下さいとして、自分で読んでみてわからないところを聞いて下さいとしている。こちらが筆写すること、探している史料を特定することは難しい。原則としてご自身でやるのが基本。ただ、現実には、ほとんど読んであげている状況になることも多い。

・気を付けていること

生涯教育から生涯学習へのスタンス。回答にならないように、あとへの利用に繋がるように調べ方をわかって頂く、ここが重要。

その方自身が、次の利用に繋がる。自分自身で調べられることは調べてもらう。調べる楽しさを知ってもらう

行政体の場合は、特に行政に関わるところのもので、一般的なところの行政組織の変遷を捉えておくこと、法令を捉えておくこと、法令に立ち返ることが基本。

例、地価について、制度を調べてからそこから、法令を調べて、史料は、作成されているか、いないか。

昔の …」と言われるが、昔はいつか？昔といわれて一番最近のことは、去年のことを昔でした。言葉の持っているイメージにすごく差異があることがある。

いつごろの、何を求めていることになるか？それが把握できないととんでもないことを調べることもある。

国の事務か、県の事務か、市町村の事務か、でここであるものでわかるか？

相手の求めているものを把握することが必要。相手が何を求めているのかをきちっと把握しておくことに、カウンターが大事。

例えば、地図といふ概念もそれぞれによって違う。地籍図、公文書と地図の権利関係に関わるもの。国土地理院の古い地図も必要となると謄本になる…。

具体的にどういふものが知りたいのか？ということを職員が把握することが大切。そのうえで、どうやって調べるか？ うちか、そとか、ほかか、国か？存在するのか？

⇒専門図書館的として図書の利用も多い。

(聞き取り調査のメモ) により作成

参考資料4 アーカイブズのホームページの状況（2004年11月22日現在）

調査の対象としたのは、北海道立文書館、秋田県公文書館、宮城県公文書館、福島県歴史資料館、茨城県歴史館、栃木県立文書館、群馬県立文書館、埼玉県立文書館、千葉県文書館、東京都公文書館、神奈川県立公文書館、新潟県立文書館、富山県公文書館、福井県文書館、長野県立歴史、岐阜県歴史資料館、愛知県公文書館、京都府総合資料館、奈良県立奈良図書館、大阪府公文書館、兵庫県公館県政資料館、和歌山県立文書館、鳥取県立公文書館、広島県立文書館、山口県文書館、徳島県立文書館、香川県立文書館、大分県公文書館、宮崎県文書センター、沖縄県公文書館、川崎市公文書館、横浜開港資料館、名古屋市市政資料館、京都市歴史資料館、大阪市公文書館、神戸市文書館、広島市公文書館、北九州市公文書館、福岡市総合図書館、久喜市公文書館、八潮市資料館、入間市博物館(ALIT)、板橋区公文書館、藤沢市文書館、牧村文書館、静岡市公文書館、松本市文書館、守山市公文書館、尼崎市立地域研究史料館、下関市文書館、城川町文書館、柳川古文書館、本渡市立天草アーカイブズ、北谷町公文書館である。

アーカイブズのホームページの状況調査の一部抜粋

	設置 目的	開館 情報	利用 方法	Web 目録	レファ レンス	複写 案内	催事 案内	Web 展示
北海道立文書館	記載	記載	記載	なし	事例	記載	記載	なし
秋田県公文書館	記載	記載	記載	なし	なし	記載	記載	なし
宮城県公文書館	記載	記載	記載	なし	可能	記載	記載	なし
群馬県立文書館	記載	記載	記載	一部	方法 記載	記載	記載	
埼玉県立文書館	記載	記載	記載	なし	事例	記載	記載	あり
東京都公文書館	記載	記載	記載	なし	事例	記載	記載	あり
福井県文書館	記載	記載	記載	あり	可能	記載	記載	あり
大阪府公文書館	記載	記載	記載	あり	方法 記載	記載	記載	なし
香川県立文書館	記載	記載	記載	なし	なし	なし	記載	なし
広島県立文書館	記載	記載	記載	なし	事例	記載	記載	なし
山口県文書館	記載	記載	記載	一部	事例	記載	記載	あり
沖縄県公文書館	記載	記載	記載	あり	方法 記載	記載	記載	なし
大阪市公文書館	記載	記載	記載	なし	なし	なし	記載	なし
藤沢市文書館	記載	記載	記載	なし	なし	記載	なし	なし

(各機関のホームページにより作成)

