

神奈川県立公文書館のレファレンス業務の改善に関する一考察

資料課 吉村 雄多

はじめに

筆者は、平成28(2016)年4月から当館において、県の公文書の収集・選別、歴史的公文書の目録の作成及び管理、閲覧制限審査業務のほか、閲覧室窓口の受付及びレファレンス業務に携わっている。こうした多岐に渡る業務の中から、本稿では当館のレファレンス業務について取り上げる。

第2章で詳しく見ていくが、当館ではレファレンスを受けた者が「相談処理票」を極力作成するルールとなっており、メール・郵便・FAXでの問い合わせの記録は、全て残されている。しかし一方で、口頭・電話での問い合わせで記録されている物は僅かに留まっている。また、「相談処理票」は、平成11年度の物から現在に至るまで閲覧室に保管されており、職員が閲覧できるようになっている。しかし、年度ごとに保管されてはいるが、内容の整理はされていない状態となっている。さらに、第3章で詳しく見ていくが、ここ数年のレファレンス件数自体はほぼ横ばいであるが、「相談処理票」の作成件数・作成に携わった職員数は年々減少しており、「相談処理票」の作成に至らなかったレファレンス件数が増加している。

また、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、当館は令和2(2020)年3月～6月まで臨時休館となり、資料の閲覧が全くできない状況となった⁽¹⁾。資料の閲覧は6月に再開したものの、予約閲覧制での限定的な開館となり、今までとは異なり、自由に入館することができなくなった。そのため、これまでのように、閲覧室で誰でも気軽にレファレンスを受け付けることができなくなった。加えて、神奈川県庁では、新型コロナウイルスの感染収束に向けて全庁一丸となって注力するため、急を要しない業務は中止・見直しとなっている⁽²⁾。当館でも、公文書の収集・選別等の基幹的な業務を優先的に取り組んでいる状況であり、急を要しないレファレンス業務の改善に対して積極的に取り組めてはいない。そして、令和3年1月の2度目の緊急事態宣言の発出により、再び臨時休館となった。本稿執筆時点(令和4年1月)では、休館は

明けているが、閲覧室の利用は制限されているままである。しかし、資料の閲覧が限られている現状だからこそ、利用者への情報提供を援助し、当館の利用促進につながるレファレンス業務は重要な位置を占めるのではないだろうか。以上の問題意識から、本稿では、当館におけるレファレンス業務の位置付けや当館のレファレンス業務の現状を踏まえて、今後に向けた対応策を考察していく。

以上の問題意識から、本稿では、当館におけるレファレンス業務の位置付けや当館のレファレンス業務の現状を踏まえて、今後に向けた対応策を考察していく。

1. 先行研究の整理

1.1 レファレンスの意義

第1章では、当館のレファレンス業務を考察するにあたって、アーカイブズにおけるレファレンス業務に関する先行研究を整理すると共に、筆者の目指すレファレンス像を示していく。レファレンス業務に関する論考は数多くあるが、本稿では、レファレンスの意義と相談記録の作成意義に触れている論考に絞って確認する。

第1節では、レファレンスの意義について確認していく。山田哲好氏は、国立史料館(現：国文学研究資料館)の閲覧業務を紹介する中で、レファレンス業務に関して触れている。山田氏は、レファレンスの意義について次のように述べている⁽³⁾。

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

利用者が受ける情報の価値決定は、提供された情報の質的問題にとどまるだけでなく、館員の利用者に対する態度や心遣い、言葉使いといった精神的なサービスによって判断される場合が多く、館自体に対する評価につながるものである。

つまり、レファレンス業務は、アーカイブズが利用者に対して手助けするサービスであると共に、アーカイブズの評価を高めることに繋がるということである。

次に、国立史料館のレファレンス業務の範囲として、館蔵資料に関する情報、史料の所在に関する情報、史料の整理・保存などに関する情報、史料学的研究情報、史料保存利用機関の所在などに関する情報の5つを挙げている。一方で、レファレンスに

含まれない事項について、史料などの鑑定および市場価格の調査、史料の解読、学習課題および懸賞問題に関する調査、回答に経費を必要としたり時間を要し、他の業務に支障を及ぼすおそれのある場合⁽⁴⁾と事例を挙げている。要するに、所蔵資料に関する問い合わせは、レファレンス業務に含まれるが、所蔵資料とは無関係な問い合わせや美術的な価値等回答が困難な問い合わせについては、レファレンス業務に含まれないという区分けである。

この他、職員のレファレンス業務への心構えとして次のように説いている⁽⁵⁾。

レファレンスの処理にあたっては十分に聞く態度で接し、質問の内容を的確に把握し、どの程度まで回答すべきかを判断することに努めなければならない。回答には具体的に史料を示し、または根拠(出典)を示して的確に回答を行ない、不明な場合でも調査にあたって何らかの手掛かりを提供するようできるだけ努めるようにすべきであろう

つまり、利用者の声に耳を傾け、可能な範囲で調査結果を提示することが重要であるということである。

次に、増田桂子氏の論考を見ていく。増田氏は、「レファレンス・サービスが公文書館機能にとって本質的な意義をもっている」⁽⁶⁾と述べた上で、次の2点の意義を示している⁽⁷⁾。

第一に挙げられる意義は、レファレンスを行うことそのものが所蔵史料に関する調査研究に密接に関係していることである。

第二に挙げられる意義は、所蔵史料の一般への利用促進である。これは同時に機関の普及・宣伝をも意味している。

要するに、レファレンス業務により、アーキビストが所蔵資料に関する新たな知見が得られることとアーキビストが「利用者の水先案内人」⁽⁸⁾として利用者を導くことで、資料保存の有用性やアーカイブズの必要性を理解してもらうことに繋がるという

ことである。

また、レファレンス業務の問題点を次のように述べている⁽⁹⁾。

公文書館事業におけるレファレンス・サービスの比重は非常に大きなものである。しかしその重要性にも関わらず、その機能を十分に発揮するための体制は図書館に比べ整っているとは言い難い。

現状では通常業務の合間を縫いつつ職員が応じている

つまり、アーカイブズにおけるレファレンス業務は重要であるにも関わらず、体制としてはまだ整っていないということを問題として挙げている。

源河葉子氏は、『文書館用語集』⁽¹⁰⁾を分析した上で、レファレンス業務を次のように定義した⁽¹¹⁾。

文書館のレファレンスサービスとは、「史料の利用者を補助する一連のサービス」特に銘記されているサービスが次の2点である：

- ①記録・史料についての情報の提供
- ②収蔵資料の閲覧、複写や複製のサービス

源河氏は、以上のように述べた上で、アーカイブズの存在意義は資料を調査・利用する場と位置付けている。

また、アーキビストの心構えとして、次のように述べている⁽¹²⁾。

不特定多数の利用者が、レファレンスサービスの一回一回を通して公文書館のサービスの質を評価していることを忘れてはならない。

アーキビスト個人個人が「丁寧に」「親切心をもって」「適切に」レファレンスサービスの提供に努めることは基本

つまり、レファレンス業務を担当する職員の姿勢が、レファレンスの質を向上させ

ることにつながるということである。

白井哲哉氏は、文書館の利用・普及に係る課題を述べた中で、レファレンス業務の意義について、

どれほど検索機器が発達しようとも、多くの知識を専門性の下に統合させた専門職員の助言のほうが適切であるべき

と、職員が利用者の手助けをする必要性を説いている⁽¹³⁾。その上で、アーカイブズは職員のレファレンス能力を尊重するようにと主張している。

辻川敦氏は、尼崎市立地域研究史料館(現：尼崎市立歴史博物館)における取組を基にした、アーカイブズ発展の可能性のポイントを挙げている。その中で、アーカイブズの役割を考察する中で、レファレンス・サービスの重要性を次のように取り上げている⁽¹⁴⁾。

職員への相談なしに自分で目録を検索して必要な史料を選び出せるのは、基本的にはプロフェッショナルの利用者であろう。何度も利用している人は別にして、一般利用者の多くはまず自分のテーマを調べるにはどんな手順でどういった史料を見ればいいのかわからない。というより、身近で素朴なテーマほど、実は調べるのがむずかしい。聞かれた職員にしたところで個々のテーマにすぐ答えられるわけではない。ただ、このテーマであればこういった史料を検索すればヒントが得られるのではということ、経験的に知っているわけである。そして、こういった点についてのレファレンス・サービスがあってこそ、アマチュアの利用者でも史料を利用してさまざまなことを調べることができる。

辻川氏は、アーカイブズの利用公開機能を重視しており、利用者にとって、「ともに考え手助けをするアーキビスト」⁽¹⁵⁾が必要であると述べている。

また、アーキビストにとってのメリットとして、

レファレンス・サービスは、利用者から出されたテーマを利用者とともに考える勉強の場でもある。レファレンスを積み重ねるなかで地域の歴史や史料に関する知識・経験が蓄積され、次のレファレンスや史料整理・研究に生かされる。

と挙げており⁽¹⁶⁾、レファレンス業務が館へのフィードバックにつながると述べている。

さらに別論考では、尼崎市立地域研究史料館が1990年代前半に行った、レファレンス機能重視の業務改革による波及効果として、次の3点を挙げている⁽¹⁷⁾。

第一に、館の事業への理解者・協力者が増え、ボランティアとしてスタッフとともに事業を担っていただける体制が徐々に生まれてきたこと。

第二に、地域社会、あるいは行政組織内において、史料館事業の必要性や役割が明確となり、多くの人々に理解してもらえるようになったこと。

第三に、レファレンス重視と、その経験の蓄積による市民サービス機能の向上。

すなわち、レファレンスを重視したことにより、アーカイブズへの理解を生み、「市民サービス機能の充実・向上」⁽¹⁸⁾につながったと評価している。

田嶋知宏氏は、東京都公文書館と埼玉県立文書館にインタビュー調査を行った上で、

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。

との結論を導いている⁽¹⁹⁾。これまでのレファレンス業務に関する研究においては、アーカイブズ全体を一体の物として評価してきたが、田嶋氏の論考では、2館の実情を分析・比較することで、館によってレファレンスサービスの意義は異なるという評価を下している。

阿久津聡氏は、群馬県立文書館のレファレンス業務を分析しているが、館の基本方針を次のように挙げている⁽²⁰⁾。

レファレンスの対象としては、「史料(古文書・歴史的公文書)の解読や所在情報等」とし、ただし「古文書等、文書全文の解読筆写はしない」「書・画および短冊等の文書以外の史料は対象外」「価格評価及び鑑定の相談は受けない」「懸賞や宿題などの相談は受けない」

この点は、先に山田氏の論考で提示されたレファレンス業務の範囲とほぼ同じであり、古文書解読のみ相違点が見られる。

久保庭萌氏は、尼崎市立地域研究史料館が平成23年にレファレンス協同データベース(以下、レファ協)に参加した経緯を紹介すると共に、レファレンス事例の外部発信に係る意義を次のように述べている⁽²¹⁾。

アーカイブズを利用するにあたって、具体的な利用方法を提示すること、すなわちレファレンスをおこなうことが、アーカイブズへの理解を促すのである。

具体的な利用方法、すなわち史料館で日々おこなわれているレファレンス・サービスの内容を発信することは、そうした潜在的な利用者に史料の利用方法を伝えるひとつのツールになりうると考える。

要するに、アーカイブズがレファ協に参加することで、レファレンス業務の具体的な事例を外部に提示することができ、アーカイブズの利用促進につながるということである。

以上、レファレンス業務の意義について取り上げられた先行研究を確認してきた

が、次のように整理できると考える。

- ①利用者は何の資料をどのように探せばいいのか分からない場合が多いため、探し求めている資料に行き着くことができるように、アーキビストが調べる手助けをすること。
- ②レファレンスを積み重ねることで、地域の歴史や資料に関する知識・経験が蓄積されるため、次のレファレンスや調査研究に生かすことができること。
- ③利用者への的確な情報提供により、アーカイブズへの理解者・協力者が増え、利用促進・普及啓発につながること。

1.2 相談記録を残す必要性

第2節では、レファレンス業務の相談記録を残す必要性に関して述べている先行研究を見ていく。

山田氏は国立史料館における事例を基にして、次のように述べている⁽²²⁾。

照会、回答とも文書で行なう場合はレファレンスの記録として残るが、口頭・電話の場合はレファレンス票に記入して記録が残るようにしなければならない。それは調査結果が将来の例証となるばかりでなく、再調査や類似の調査が予測される場合もあるからである。このようなレファレンス記録を保存し、統計をとることにより、将来のレファレンス業務の向上に役立つばかりでなく、それぞれの機関の機能、性格を基礎に実態に即したレファレンスコレクションの充実を図るためにも重要なことである。

すなわち、将来に起こりうるレファレンスに備えることとアーカイブズにおけるレファレンス業務の質の向上という2点の意義を述べている。

増田氏は、東京都公文書館の現状を踏まえて、次のように述べている⁽²³⁾。

レファレンスの効率化と簡略化をはかることは避けられない問題であるといえる。すなわち一度対応したことのあるレファレンスは次から即答できるよう体制を

整えておく。

年に何度か来る定番の問い合わせについては過去の回答を使うことで迅速に対応可能となった。

つまり、アーカイブズにおけるレファレンス業務の体制が不十分であることからこそ、利用者への情報提供を効率的・簡略的に運用できるようにしておく必要があるということである。

辻川氏は、尼崎市立地域研究史料館におけるレファレンス重視の業務改革の一つとして、相談記録を作成し始めたことを紹介しているが、その目的と結果を次のように述べている⁽²⁴⁾。

「相談業務記録票」の当初のねらいは、利用実績を数字で示すことであった。これに加えて記録することそのものが、スタッフがレファレンスを意識する大きな動機付けとして作用した。また、日々の記録を館内において回覧し、データをストックすることで、時代・分野ごとに得手不得手のあるスタッフ間に情報が共有され、そのことが館全体のレファレンス・サービスの質の向上と均質化につながった

すなわち、作成の目的は利用実績と職員への動機付けであり、結果は職員間の情報共有とサービスの向上ということである。

以上、相談記録を残す必要性に関して取り上げた先行研究を見てきたが、記録を残す意義について、以下のように整理できると考える。

- ①記録を付けることで、職員がレファレンス業務を意識する動機付けとなる。
- ②再調査や類似の問い合わせがあった場合、過去の記録を基に速やかに対応できる。
- ③職員の間で情報が共有され、館全体のレファレンス業務の質が向上される。

1.3 レファレンスの理想像

第1節と第2節では、レファレンス業務の意義と相談記録を残す目的について取り上げられた先行研究を確認してきた。これら先行研究と当館の設立目的等を踏まえて、

筆者が考える神奈川県立公文書館におけるレファレンス業務の理想像を次のとおり提示する。

- ①神奈川県立公文書館が収集・保存した所蔵資料の利用を適切に援助できる体制を整えること。
- ②神奈川県歴史や当館所蔵資料に関わる情報を蓄積し、将来の研究に繋げること。
- ③県民共有の記録遺産を後世に伝えるために、当館への理解を増やすこと。

2. 神奈川県立公文書館におけるレファレンス業務の現状

2.1 条例・内規から見るレファレンス業務の位置付け

第2章では、当館のレファレンス業務の現状を確認していく。第1章で筆者が考えるレファレンス業務の理想像を3点提示したが、実態はどうなっているのか、確認・分析をしていく。

第1節では、当館におけるレファレンス業務の位置付けを当館の業務内容を規定している条例・内規から確認を行う。

まず、神奈川県立公文書館条例第2条である。この条文には設置目的が記載されているが、そこには、「公文書その他の記録（以下「公文書等」という。）で歴史資料として重要なものを収集し、保存し、及び閲覧に供し、並びにこれに関連する調査研究を行うとともに、県民に文化活動の場を提供する」とある⁽²⁵⁾。ここからは、収集・保存、資料の閲覧、調査研究、活動の場所の提供（会議室の貸出）の4つの業務が当館の設置目的であることが分かるが、レファレンスについては明記されてはいない。

次に、神奈川県行政組織規則第14条である。この規則には、当館の事務分掌の規定が記されている。第14条には、館全体の業務としては、「公文書等で歴史資料として重要なものの収集、保存及び閲覧等に関すること。」⁽²⁶⁾とあり、その次に、管理企画課の13業務と資料課の8業務が挙げられている。ここでは、資料課分を抜粋したものを提示する⁽²⁷⁾。

- (1) 文書等の収集、選別、保存及び廃棄に関すること。
- (2) 文書（神奈川県行政文書管理規則（平成12年神奈川県規則第15号）第13条の規定

- により公文書館長に引き継がれたものに限る。)の管理及び保存に関すること。
- (3) 歴史的公文書、古文書及び私文書等の目録等の作成及び整備に関すること。
 - (4) 歴史的公文書、古文書及び私文書等の閲覧及び複写に関すること。
 - (5) 歴史的公文書、古文書及び私文書等に関する相談、啓発普及及び調査研究に関すること。
 - (6) 展示及び各種講座等の実施に関すること。
 - (7) 古文書及び私文書等の所在調査、収集及び保存に関すること。
 - (8) 公文書、古文書及び私文書等のマイクロフィルムの撮影、証明及び閲覧に関すること。

上記業務の中でレファレンス業務については、(5)において「歴史的公文書、古文書及び私文書等に関する相談」⁽²⁸⁾として位置付けられていることが分かる。また、当館のレファレンス業務は閲覧窓口業務とほぼ一体化しているが、規定上は別個に掲げられている。

続いて、当館の事務分担表である。神奈川県では、各所属の業務内容に対して、主任・副主任がそれぞれ割り振られており、当館では令和2年度は管理企画課55、資料課65の業務が位置付けられている。次に掲げる表1は、当館の事務分担表から資料課分の業務内容を抜粋したものである。

表1 神奈川県立公文書館資料課の業務内容⁽²⁹⁾

1	課の総括に関すること。
2	課所管業務の企画及び調整に関すること。
3	課の各種統計及び予算に関すること。
4	関係機関との連絡調整に関すること。
5	資料課職員の研修及びノウハウの継承に関すること。
6	事故防止点検主任者に関すること。
7	閲覧室の受付当番に関すること。
8	収蔵資料の閲覧制限に関すること。
9	行政文書の引渡し及び引継ぎに係る業務計画の策定及び連絡調整に関すること。
10	2号書庫（中間保管庫）の整備及び現用文書の管理に関すること。
11	中間保管庫及び文書課書庫の現用文書の閲覧及び貸し出しに関すること。

神奈川県立公文書館のレファレンス業務の改善に関する一考察

12	非現用文書等の選別並びに歴史的公文書（簿冊及びフォルダー文書）の整理及びデータ入力に関する事。
13	歴史的公文書（簿冊及びフォルダー文書）のデータ管理に関する事。
14	行政文書等の廃棄に係る業務計画の策定及び進行管理に関する事。
15	電子化された資料、フィルム、ビデオ及び磁気テープ等の収集及び整備に関する事。
16	図書（管理換、寄贈及び組替）の受入、整備及びデータ管理に関する事。
17	逐次刊行物（新聞、官報、公報、法規集及び雑誌等）の受入、整理及び製本に関する事。
18	記者発表資料のデータ入力及び整理に関する事。
19	図書資料（J資料）の受入、整理及びデータ管理に関する事。
20	歴史資料（古文書及び私文書）の整理に関する事。
21	歴史資料の目録のデータ管理に関する事。
22	歴史資料所在調査に関する事。
23	歴史資料の寄贈及び寄託受入れに関する事。
24	3号書庫内未整理資料（県史編集事務に係る記録等）の整理計画に関する事。
25	6号書庫内未整理資料（長洲一二関係資料、神奈川ゆめ国体関係資料等）の整理計画に関する事。
26	閲覧室配架資料の再配置等に関する事。
27	行政文書管理システムに関する事。
28	新公文書館情報管理システムに関する事。
29	デジタルアーカイブ（県立図書館共同事業を含む。）及び情報の電子化への対応に関する事。
30	資料総点検に関する事（歴史的公文書、図書及び行政刊行物に係るもの）。
31	資料総点検に関する事（歴史資料及びマイクロフィルム等に係るもの）。
32	収蔵資料の修復（神奈川県布達資料の整備を含む。）及び保存環境整備に関する事。
33	資料の予防的保存の推進支援に関する事。
34	収蔵資料の貸出し、撮影及び掲載の許可に関する事。
35	資料の複製業務の委託事務に関する事。
36	マイクロフィルム（現用文書）の提供に関する事。
37	マイクロフィルム関係諸機械器具の管理に関する事。
38	フィルム・テープ保管庫の資料整理及びデータ整備に関する事。
39	業務マニュアルの取りまとめに関する事。
40	購入資料（図書及び古文書等）の選定事務及び受入れ及び整理に関する事。
41	アーカイブズ講座の計画及び実施に関する事。
42	古文書講座入門編の計画及び実施に関する事。
43	古文書講座応用編の計画及び実施に関する事。
44	生涯学習講座の計画及び実施に関する事。
45	実習生の受入に関する事。
46	展示の企画及び実施に関する事。
47	県立図書館との合同展示等に関する事。
48	公文書館紀要に関する事。
49	公文書館事業説明会に関する事。
50	神奈川県歴史資料取扱機関連絡協議会に関する事。
51	公文書館条例等に関する事。
52	資料課業務の広報（ホームページ含む）に関する事。

53	ツイッターの企画運営に関すること。
54	関係機関との照会及び回答等に関すること。
55	文書事務担当員に関すること。
56	資料課あての郵便物等の收受及び整理に関すること。
57	閲覧室に関すること。
58	1号書庫に関すること。
59	3号書庫に関すること。
60	4号書庫に関すること。
61	5号書庫に関すること。
62	6号書庫に関すること。
63	7号書庫に関すること。
64	会計員に関すること（利用者からの複写代の収入事務に限る。）
65	令和2年度空調設備（パッケージエアコン）改修工事にかかる館内仮移転・行事等の調整に関すること。

表1では、選別・資料整理・普及啓発等、資料課が担当している多様な業務が確認できるが、レファレンスに関する記載はない。

最後に、当館の年報について見ていく。年報では、利用状況に関する項目の中で、レファレンス業務について一節設けられている。レファレンス業務の説明としては、「資料の利用及び所在に関する問い合わせを、閲覧室の受付において行っている。」とある⁽³⁰⁾。また、レファレンス件数のデータも併せて記載されている。

以上、条例・内規から当館のレファレンス業務の位置付けを確認してきた。県行政組織規則と年報では、レファレンス業務は当館の業務の一つとして取り上げられているものの、一方で、公文書館条例と事務分担表では当館の業務として明記されていない。このことから、規則によってレファレンス業務に関する規定の有無があり、当館におけるレファレンス業務の位置付けが不安定なことが分かる。

2.2 「受付マニュアル」から見るレファレンス業務の定義

第2節では、当館におけるレファレンス業務は、どのような定義となっているのか、「受付マニュアル」から確認していく。「受付マニュアル」は、当館での閲覧窓口業務を遂行するにあたってのマニュアルであり、レファレンス業務については、「レファレンス対応 初歩の初歩」の項で規定されている。ここで、「1 原則」を引用する⁽³¹⁾。

- ア 相談内容を良く聞くこと。資料名や調査事項の内容、書き方(文字)、著編者名、年代、相談者が既に調査済みの内容等。
- イ 簡単に回答可能と判断した場合には、そのまま待ってもらい、回答を与える。
- ウ 電話相談の場合、多少の時間で回答が可能ならば、〇〇分後に再度かけなおしてもらおう。
- エ 回答にたどり着く時間が予測できないときには、相手方の連絡先を書き取り、当方から連絡することを伝える。時間がかかるときには、中間報告も忘れずに。
- オ 当館の所蔵資料に基づいて調査・回答する。対応不能の場合には、適当な類縁機関を紹介し、相談者に何らかの手がかりを与える。
- カ こどもの宿題とわかった場合には、参考資料の情報提供に留める。
- キ 法律相談、税務相談、健康相談、薬事相談などには応じてはいけません。
- ク 書画の鑑定や価格調査、特定図書の推薦、懸賞問題の調査などに応じる必要はありません。
- ケ 交通手段や開館時間、複写の問い合わせなどの利用案内も含めて、どんなクイックレファレンスでも「入室者数集計票」のレファレンス件数欄に記入する。
- コ 個人の経験・情報を共有化するために、「相談処理票」には極力記録を残しましょう。特に電話による照会の場合には、利用者が来館した場合に参考になります。

以上の原則から、当館のレファレンス業務に該当しない内容として、法律相談・税務相談・健康相談・薬事相談・書画の鑑定・価格調査・特定図書の推薦・懸賞問題の調査が当てはまる。一方で、当館のレファレンス業務に該当する内容はどのような内容があるのか。「レファレンス対応 初歩の初歩」では、「1 原則」に続けて、「2 所蔵調査(「・・・」は所蔵していますか?)」・「3 事項調査(「・・・」に関して知りたい。)」の内容が掲載されている。前者は古文書・歴史的公文書・図書資料等の調査方法の留意点がまとめられており、後者は神奈川県内の地名や人名・村の状況を調査する方法が記されている。

以上の内容を踏まえると、当館のレファレンス業務は、1点目として所蔵資料に関

する問い合わせ、2点目として所蔵資料に基づく事項調査、3点目として当館の利用案内と定義されていることが分かる。なお、「受付マニュアル」に特に記載はないが、古文書の解読については、解読そのものは行っていないが、質問者には読解の手助けとなるように、辞書類やプラネットかながわ⁽³²⁾の紹介をしている。

2.3 レファレンス業務の概要・取組

第3節では、当館のレファレンス業務の概要を説明する。まず、相談方法としては、メール⁽³³⁾・郵便・FAX・電話・口頭の5種類がある。メール・郵便・FAXの場合は、当館宛てに届いた内容を資料課職員1名が確認して、回答しているが、専門的な内容は、各業務の担当職員が回答することもある。一方、電話・口頭の場合は、相談を受けた者が回答している。相談を受けた者が回答に困った場合には、質問内容に通じている職員に助力を求めている。また、事務室にかかってきた電話で、閲覧予約に関連する内容は閲覧窓口の職員が代わりに回答する。閲覧窓口の職員は資料課職員14名(令和2年度時点)が交代制で務めている。なお、開館日は常時レファレンスを受け付けている。

そして、閲覧窓口職員が電話・口頭の問い合わせを受けた場合には、「閲覧室入室者数集計票」(図1-1)のレファレンス件数の欄に数を記入する。これは、利用案内のようなクイックレファレンスの件数も含めてカウントしている。なお、事務室にいる職員が電話で対応した場合には、特にカウントしていない。これは、「閲覧室入室者数集計票」が閲覧室におけるレファレンス件数のカウントに特化しているためである。

また、令和2年6月の事前予約制の導入により、「閲覧室入室者数集計票」の様式が変更となった(図1-2)。この変更により、令

図1-1 閲覧室入室者数集計票

時間帯	入室者数	月 日 ()		
		レファレンス件数		電子化データ利用者数
		電話	口頭	
9:00~12:00	人	件	件	人
12:00~14:00	人	件	件	人
14:00~17:00	人	件	件	人
計	人	件	件	人
		レファレンス計		人

和2年度のレファレンス件数は、実際に閲覧室に入室した利用者からの口頭レファレンスに限定してカウントしている。

回答が完了したら、「相談処理票」(図2)に記録を残す。電話・口頭の場合には、「相談処理票」に、問い合わせ日時・内容・回答・参考文献・記入者等の所定事項に記載する。メール・郵便・FAXの場合には、「相談処理票」と共に、問い合わせ内容と回答した際の文書をまとめて綴じる。また、回答にあたって参考にした資料のコピーがある場合には、それらも併せて綴じている。「相談処理票」は閲覧室の受付カウンターに保管しており、閲覧窓口の職員は常時参照することができる。なお、問い合わせ者の個人情報について当館側から尋ねることはしておらず、問い合わせ者から提供があった時に情報を記載している。

ところで、「相談処理票」の記載ルールとして、「極力記録を残しましょう」(34)と「受付マニュアル」には記載されているが、実態については第3章で確認する。

また、当館ホームページでは、「神奈川県立公文書館レファレンス(調査相談)」というページを設けており(35)、県への問い合わせフォームとレファ協へのリンクを貼り付けている。なお、レファ協については、第5節で後述する。

図1-2 閲覧室入室者数集計票
(令和2年6月以降)

【電話予約期間限定】			
閲覧室入室者数集計票			
月 日 ()			
時間帯	入室者数	レファレンス件数	
		電話	口頭
9:00 ～ 12:00	人	件	件
13:30 ～ 16:30	人	件	件
計	人	件	件

図2 相談処理票

相 談 処 理 票 (年 月 日)			
<相談者氏名・連絡先>			
<相談方法>	1 口頭	2 電話	3 文書
<相談内容>			
<回答内容>			
<参考文献>			
<他機関紹介>			
※回答期限(処理期限)			
※回答月日(処理月日)		(回答者:)	

2.4 データから見るレファレンス件数の推移

第4節では、当館におけるレファレンス件数そのもののデータを提示する。平成10年度から令和元年度の件数は、次に掲げる表2のとおりである⁽³⁶⁾。なお、「文書」の欄は、メール・郵便・FAXの合計件数である。

表2からは、平成10年度から平成30年度にかけて、レファレンス件数の合計件数・口頭の件数・電話の件数はそれぞれ増加傾向にあり、文書の件数はほぼ横ばいで推移していることが読み取れる。これは、第2節で確認したとおり、当館では資料の所蔵確認や事項調査と共に、当館の利用案内や検索システム・

表2 神奈川県立公文書館のレファレンス件数

	合計	口頭	電話	文書
平成 10年度	130	29	101	—
11年度	103	20	79	4
12年度	303	101	197	5
13年度	238	23	218	1
14年度	274	42	221	11
15年度	283	184	84	15
16年度	491	382	91	18
17年度	817	686	117	14
18年度	963	661	293	9
19年度	974	659	289	26
20年度	1,021	694	299	28
21年度	915	604	282	29
22年度	1,076	734	306	36
23年度	992	687	274	31
24年度	994	490	479	25
25年度	1,216	854	336	26
26年度	1,300	938	320	42
27年度	1,389	973	390	26
28年度	1,573	1,111	430	32
29年度	1,684	1,153	511	20
30年度	1,643	1,154	455	34
令和元年度	860	549	289	22

マイクロフィルムリーダーの操作方法、資料の撮影方法・撮影画像の刊行物への掲載手続等に関する問い合わせもカウントしているため、多様な問い合わせが数多く寄せられていると思われる。

一方で、令和元年度は前年度と比べて件数自体が減少した。カウント方法は変更してはいないが、人事異動があったことで、レファレンス件数のカウントに関する意識の差が生じていることが影響している可能性がある。

2.5 これまでの業務改善に向けた検討・取組

第5節では、これまでの当館のレファレンス業務に関する取り組みを紹介する。

大きな点としては、レファ協への参加である。当館は平成31年1月に参加し、これ

までに5件の事例を登録している(平成31年3月に3件、同年11月に2件)。これは同年4月の新公文書館情報管理システムの稼働に合わせて、利用者拡大を図るための取り組みであった⁽³⁷⁾。

一方で、取り組みや検討がなされたものの、解決がされていない課題もある。まずは、「相談処理票」のデータベース化である。これは、平成28年頃から、直近数年分の「相談処理票」を Access ファイルで作成したデータベースに登録を進めていたが、入力者の異動により中断している。次に新公文書館情報管理システムのレファレンス機能である。これは先述したレファ協への加入に併せて、新公文書館情報管理システムに新たにカスタマイズされた機能である。用途としては、「相談処理票」のデータをレファ協に登録できるように用意されたのであるが、まだ活用されてはいない。

また、レファ協への参加を踏まえて、令和元年の第2回資料課会議⁽³⁸⁾において、今後のレファレンスの記録方式について、複数の案が提出された。提案内容と課題は次の通りである⁽³⁹⁾。

- ①レファレンス協同データベースに直接個々人で入力する→(各々が操作方法を把握する必要あり。「自館のみ参照」区分に登録し、担当者がまとめて「一般公開」区分に変更する。所属調達PCでは利用不可。)
- ②Musethèqueに登録→(CSVでレファ協に一括登録できる。所属調達PCでも共通利用PCでも使える。個人情報の登録は望ましくない。)
- ③相談処理票(電子)に入力→(担当がコピーして登録。イメージとしてはこれまでの紙に近い。共通利用PCに置くなら個人情報入力可。)
- ④既存の Access ファイルに登録→(CSVでレファ協に一括登録できる。共通利用PCに置くなら個人情報入力可。)
- ⑤紙の相談処理票のまま→(担当者が書き起こして登録。レファ協に比べ項目が少ない。検索が難しい。個人情報記入可。)

専門的な用語があるため補足すると、第1案は「相談処理票」を作成せずに、各職員がレファ協のデータベースに直接レファレンス内容を登録する方法、第2案は「相談処理票」を作成せずに、各職員が新公文書館情報管理システム(上記の Musethèque

はソフト名) のレファレンス機能に直接レファレンス内容を登録する方法、第3案は新しく作成する電子版の「相談処理票」に登録する方法、第4案は先述の Access ファイルで作成した「相談処理票」のデータベースに登録する方法、第5案は従来通りの方法である。以上の5案が提案されたが、個人情報の取扱方法とシステムへの入力者の選定といった問題点を解決することができなかつたため、結論は出ずに至っている。

これらの取組が中断した原因としては、第1節で確認したように、事務分担表でレファレンス業務の担当者が決められておらず、新公文書館情報管理システムの管理担当者が、事実上の担当者として他の業務の合間に取り組みざるを得ない状態なのが一因としてある。そしてこれは、第1節で確認した、当館におけるレファレンス業務の位置付けが不安定という問題点が影響しており、ひいては、組織としてレファレンスの重要性の認識が薄いことが根底にあるのではないだろうか。

3. 「相談処理票」の分析

3.1 分析方法の概要

第3章では、当館の相談記録である「相談処理票」を分析し、当館のレファレンス業務の詳細や課題をさらに浮き彫りにしていく。具体的には、直近6年間（平成25、26、28～令和元年度）の「相談処理票」のデータを基に分析を進める。

なお、上記6年間の集計となった理由としては、平成27年度の「相談処理票」は現存していないため、本稿では用いることができなかった。また、平成11～24年度の「相談処理票」は、第5節での分析で使用した「事務分担表」が現存しておらず、突合が十分に出来ないことから、見送った。

3.2 問い合わせ手段

表3は、相談者からの問い合わせ手段ごとの「相談処理票」の作成件数をまとめた表である。文書（メール・郵便・F

表3 問い合わせ手段別の「相談処理票」作成件数

	H25	H26	H28	H29	H30	R1
口頭	23	12	13	4	3	3
電話	108	63	32	25	18	9
メール	22	41	30	20	39	22
郵便	4	2	2	3	0	0
FAX	2	1	1	1	0	0
その他(複合)	1	2	1	4	0	0
合計	160	121	79	57	60	34

A X)による「相談処理票」の作成件数は、ほぼ横ばいで推移しているが、口頭・電話の件数については年々減少していることが分かる。

なお、表3のメール・郵便・FAXの合計件数は、第2章第4節の表2で示した文書の件数より多くなっている。これは、同一の方からの複数回に亘る問い合わせのカウント方法の相違による（前者はそれぞれカウント、後者はまとめて1回とカウント）。

次に口頭・電話による「相談処理票」の作成件数と問い合わせ件数の総数を比較する。

表4 口頭による「相談処理票」作成件数と問い合わせ総数

	H25	H26	H28	H29	H30	R1
作成件数 (A)	23	12	13	4	3	3
問い合わせ総数 (B)	854	938	1,111	1,153	1,154	549
割合 (A/B)	3%	1%	1%	0%	0%	1%

表5 電話による「相談処理票」作成件数と問い合わせ総数

	H25	H26	H28	H29	H30	R1
作成件数 (C)	108	63	32	25	18	9
問い合わせ総数 (D)	336	320	430	511	455	289
割合 (C/D)	32%	20%	7%	5%	4%	3%

表4は口頭による「相談処理票」の作成件数(A)と問い合わせ総数(B)、表5は電話による「相談処理票」の作成件数(C)と問い合わせ総数(D)を示していると共に、問い合わせ総数に対する「相談処理票」の作成件数の割合(A/B)・(C/D)も提示している。表4と5を比較すると、口頭による「相談処理票」の作成件数の割合は数パーセント台で推移しているが、一方で、電話による作成件数の割合は大きく低下していることが分かる。表3

で確認した、「相談処理票」の作成件数の減少の原因は、電話による「相談処理票」の作成件数の低下にあるということが明らかになった。

表6 相談者の属性別の「相談処理票」作成件数

	H25	H26	H28	H29	H30	R1
個人	76	67	50	30	42	20
企業	14	4	5	4	1	1
団体	5	4	3	3	1	0
大学	9	9	6	7	5	7
メディア	3	1	2	4	2	0
庁内	23	16	4	1	6	0
官公庁	11	14	2	7	2	4
類縁機関	10	4	6	1	1	2
不明	9	2	1	0	0	0
合計	160	121	79	57	60	34

3.3 相談者の属性

表6は相談者の属性ごとに「相談処理票」の作成件数をまとめた表である。個人からの問い合わせは全ての年度に亘って第1位を占め続けている。一方で、庁内（県職員）・官公庁（神奈川県庁以外の国・自治体職員）・類縁機関（他県の文書館・博物館）からの問い合わせは、平成25年度は高い割合を占めていたが、年を追って件数が減少していることが明らかになった。

3.4 問い合わせ内容の分類

表7は問い合わせ内容ごとに「相談処理票」作成件数を分類した表である。所蔵確認（～に関する資料は所蔵しているのか？）の件数が全ての年度で第1位を

表7 問い合わせ内容別の「相談処理票」作成件数

	H25	H26	H28	H29	H30	R 1
内容確認	17	6	14	12	5	8
所蔵確認	81	57	38	27	42	18
事柄	16	14	6	5	7	2
利用案内	44	34	14	8	5	8
文書解説	4	1	5	1	1	0
寄贈	3	2	1	3	0	0
その他	11	10	7	2	0	2
合計	176	124	85	58	60	38

占めている。これは、当館の検索システムはインターネットで公開されており、誰でも調べることができるが、初めて利用される方にとってはハードルが高いことが影響していると考えられる。また、利用案内(当館の利用方法)は、平成25年度は第2位であったが、年々件数は減少している。これは、平成25年度は些末なレファレンスでも、「相談処理票」を作成していたが、常に同様なレファレンスが寄せられることから、最近では特に「相談処理票」にまとめる必要がないと判断された結果であると言える。

なお、表7の合計件数は、表3や表6の合計件数と比較すると数が多くなっている。これは、表7では一つの問い合わせで複数の項目に分類できる場合に、それぞれカウントしているためである。

3.5 記録作成者

表8は、「相談処理票」の作成者と閲覧室の

表8 「相談処理票」の作成者と閲覧窓口職員の総数

	H25	H26	H28	H29	H30	R 1
作成者 (E)	17	12	11	13	7	4
職員総数 (F)	17	14	14	16	15	16
割合 (E/F)	100%	86%	79%	81%	47%	25%

窓口業務に携わった職員の総数を比較した表である。この表からは、平成25年度は閲覧窓口職員全員が「相談処理票」を作成していたが、年々減少していき、令和元年度は全体の25パーセントの人数しか作成できていないことが分かる。

表9 平成25年度における職員別の「相談処理票」作成件数

作成者	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
作成件数	40	22	21	14	11	10	10	10	8	6	5	3	3	3	3	2	2

表10 令和元年度における職員別の「相談処理票」作成件数

作成者	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p
作成件数	12	7	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

このことに関連して、表9と表10を提示する。表9は平成25年度の閲覧室の窓口業務に携わった職員別の「相談処理票」の作成件数、表10は令和元年度の作成件数を示している。なお、「作成者」欄は、個人を特定できないように、記号による匿名標記に変えている。表9・10共に、職員によって作成件数の偏りが生じている。閲覧室窓口業務の当番日程は各職員均等になるように割り振られており、日程により来館者の人数に差はあるが、それでも作成者の偏りが表9より表10の方が大きくなっていることが分かる。

ところで、平成25年度の「相談処理票」には、「回答者」欄に氏名の記載がなかった5件があるため、表9には含めていない。また、複数人で1枚の「相談処理票」を作成している事例があり、それぞれでカウントしている。そのため、表9の「作成件数」の合計は表3の「合計」欄とは数が一致しない。

4. 課題の整理と今後の対応策

4.1 分析結果より導かれた課題

第4章では、これまで提示してきた当館のレファレンス業務に関する現状を踏まえて、課題を整理すると共に、今後の対応策を提示する。

第1節では、第2章と第3章の現状分析によって明らかにした、当館のレファレンス業務に関する2点の課題をまとめる。1点目は、当館のレファレンス業務の定義範

囲が広いことである。第2章で確認したように、当館のレファレンス業務は、所蔵資料に関する問い合わせ・所蔵資料に基づく事項調査・利用案内の3種類に大別できる。しかし、当館の所蔵資料の利用方法や検索システムの操作方法といった利用案内までレファレンス業務の範囲に含んでいることが、第3章で確認した「相談処理票」に係る問題の根底にあると考える。第3章では、全体の問い合わせ件数に比して「相談処理票」の作成件数が少なく、年々減少していること、「相談処理票」の作成者に偏りが生じているという課題を明らかにした。所蔵資料に関する問い合わせや所蔵資料に基づく事項調査といったレファレンスは、将来のレファレンスや今後の研究のための情報を蓄積しておく必要がある。一方で、利用案内については、ホームページ上で確認できることも多く、今後の活用の材料となるものは少ない。「相談処理票」の作成件数の減少と作成者の偏りの問題の原因は、レファレンスの内容を極力「相談処理票」にまとめるという当館のルールに求められる。そしてこのことが、今後の活用の可能性が低い利用案内といった事例まで作成しなくてはならないという記録作成にあたってのモチベーションの低下につながると考える。

2点目は、当館のレファレンス業務の位置付けが不安定なことである。第2章で確認したように、規則によって、レファレンス業務の記載の有無がある。また、「受付マニュアル」では極力相談記録を残すということが謳われているが、比較的軽易な内容が多い利用案内まで極力記録するのかという疑問や職員間の意識の差があり、第3章で確認した「相談処理票」の問題につながるのではないだろうか。そして、このことが組織としてのレファレンス業務の重要性や「相談処理票」を作成する意義が共有できていないことに影響を及ぼしていると考ええる。

以上見てきたように、第1章で掲げた筆者が思うレファレンスの理想像と第2章・第3章で分析した当館の現状は大きく隔たっている。当館のレファレンス業務に係る課題を解決するためには、このギャップを少しでも埋めていく必要があると考える。

4.2 対応策1(レファレンスの定義変更)

第2節からは、第1節で示した課題を踏まえて、具体的な対応策を提示していく。ただし、全庁を挙げた新型コロナウイルス対策の実施に伴う、急を要しない業務の中

止という県の方針⁽⁴⁰⁾に則り、現状に即した方法を中心とする。

対応策の1点目は、当館のレファレンスの定義変更である。具体的には、当館のレファレンス業務の3種類(所蔵資料に関する問い合わせ・所蔵資料に基づく事項調査・利用案内)の内、利用案内を当館のレファレンス業務の定義から外すことを提案する第3章で、相談記録に係る課題として、「相談処理票」の作成件数減少と「相談処理票」の作成者に偏りが生じていることの2点を確認した。また、表3で確認した「相談処理票」の作成件数は、表2のレファレンス件数の総数と比較すると、著しく少ないため、現状のまま、全てのレファレンスについて記録を作成するには無理があり、職員に「相談処理票」の作成を促すことも難しい。

そのため、今後の活用の材料が比較的少ない利用案内をレファレンス業務の対象から外し、所蔵資料に関する問い合わせと所蔵資料に基づく事項調査の2種類に対象を絞ることとしたい。これにより、所蔵資料の内容に踏み込んだ記録を残すことに注力できるようになり、今後の参考になるような事例を蓄積することが従来よりもしやすくなるを考える。

この対応策を取るにあたって、「受付マニュアル」「レファレンス対応 初歩の初歩」「1 原則」ケの条文「交通手段や開館時間、複写の問い合わせなどの利用案内も含めて、どんなクイックレファレンスでも「入室者数集計票」のレファレンス件数欄に記入する」⁽⁴¹⁾を削除する。併せて、「閲覧室入室者数集計票」には、所蔵資料に関する問い合わせと所蔵資料に基づく事項調査に係るレファレンスがあった場合のみ、件数をカウントしていく方式に変更する。もちろん、利用案内をレファレンス業務の定義から外すと言っても、利用案内に関する質問があった場合には、従来通り対応する。また、電話で問い合わせがあった場合に、閲覧窓口職員ではなく、電話を受けた職員が代わりに回答する場合がある。この場合、これまではレファレンス件数としてカウントされてはいないが、今後は、レファレンス件数へのカウントに加えて、「相談処理票」の作成対象に含めるというように、対応を変えていく必要がある。

4.3 対応策2(「相談処理票」の電子化)

対応策の2点目は、「相談処理票」の電子化である。第2章で紹介したように、現

状レファレンスの記録は紙の「相談処理票」に記載して、閲覧室に保管している状態である。しかし、年度ごとに保管しているだけで、目次の作成や内容の分類といった整理は行えていない。そのため、過去にどんなレファレンスがあったのか、どのように調査して回答したのかといった場合に記録を探すことが困難であり、今後のレファレンス業務に活かすことができない。

そこで、「相談処理票」を今後入力するにあたっては、エクセルファイルのデータベースを新たに作成し、そこに登録することを提案する。このデータベースには、従来の「相談処理票」の内、相談者・相談日・相談方法・相談内容・回答内容・回答者を記載できるような表を設ける。そして、資料課職員の全員が閲覧できる所属サーバに設置することで、レファレンスの情報を共有できるようにする。入力については、レファレンス対応をした職員が各自行う。レファレンスを行った際に典拠・参考とした資料がある場合には、データベースに資料の情報(資料名とページ数)を記しておくこととする。また、過去のレファレンスについては、第3章の分析で用いた平成25・26、28～令和元年度の「相談処理票」のデータは、筆者がエクセルの表にまとめたため、併せて用いることができる。加えて、平成24年度以前の「相談処理票」についても、データベースに追加すべき題材があれば、順次追加していく。データベースの様式は表11のとおりである。

表11 「相談処理票」のデータベース

受付日	手段	質問	回答	相談者	対応者
2019/ 6 /22	口頭	横浜市瀬谷区にある明光寺について、古代の歴史に関する情報が掲載されている資料はあるのか(自治体史除く)	明光寺に特化した資料はないが、横浜市全体なら横浜市歴史博物館の展示図録『古代の仏教』があった	男性	吉村
2019/ 6 /28	口頭	横浜市教員採用試験の過去の小論文の問題と回答様式はあるのか	当館は所蔵していないため、横浜市教職員人事課から聞き取った情報を伝えた	女性	吉村

この対応策により、相談記録のキーワード検索が可能となり、過去のレファレンスにこれまでよりも容易にアクセスすることができる。また、データベースに直接入力

するというこゝで、これまでよりもレファレンスをまとめるというインセンティブが働くと思う。なお、第2章で取り上げた個人情報の問題があるため、相談者については氏名を明確に記さず、個人が特定できないような記述とするよう注意する。

4.4 対応策3(レファレンス業務の位置付けの明確化)

対応策の3点目は、レファレンス業務の位置付けを明確化することである。第2章で確認したように、当館のレファレンスの位置付けが不十分なことが、課題の一つとしてあるが、この現状を改めていく必要がある。現状のままでは、第1章で述べたレファレンスの意義を館として十分に果たすことができない。

具体的には、資料課の事務分担表にレファレンス業務を位置付けることである。神奈川県立公文書館の事務分担表は、定期人事異動の際に作成されるが、業務の進捗状況や新たな課題への対応に伴い、随時見直しを行うことができる。今後、デジタルコンテンツ(デジタル化した資料)のデータ管理に関する業務が、新たに事務分担表に位置付けられる予定であり⁽⁴²⁾、レファレンス業務についても新しく位置付けることは可能である。そのため、資料課の事務分担表(表1)の「6 閲覧室の受付当番に関すること」に、レファレンス業務を追加することを提案する。こうすることで、レファレンス業務を当館の業務の一つとして明確に位置付け、レファレンスの重要性や意義を組織として共有できると考える。

おわりに

本稿では、神奈川県立公文書館のレファレンス業務の現状を分析することで、課題を明確にし、改善策を提案した。第1章では、レファレンス業務の意義や相談記録を残す必要性について取り上げられた先行研究を整理した上で、筆者が考えるレファレンス業務の理想像を3点提示した。1点目は、資料の利用を適切に援助できる体制を整えることである。2点目は、県の歴史や資料に関わる情報を蓄積し、将来の研究に繋げることである。3点目は、後世に資料を伝えるために、当館への理解を増やすことである。第2章では、当館のレファレンス業務の現状をマニュアルや規則等から、第3章では、「相談処理票」を題材として分析を行った。第4章では、まず、これら

の分析結果として2点の課題を明らかにした。1点目は、当館のレファレンスの定義は、所蔵資料に関する問い合わせ・所蔵資料に基づく事項調査・当館の利用案内の3種類と範囲が広いことである。2点目は、レファレンス業務が規則等によって記載の有無があり、当館のレファレンス業務の位置付けが不安定であることである。次に、第2章と第3章で明らかになった課題と第1章で提示したレファレンスの理想像とのギャップを少しでも埋めるために、現状に即した解決策を3点提示した。1点目は、当館のレファレンス業務の定義から当館の利用案内を外すことである。2点目は、今後の「相談処理票」の作成を紙から電子に切り替えて、データベースとして活用できるようにすることである。3点目は、レファレンス業務を「事務分担表」に位置付け、当館の業務として明確化することである。

これまで当館では、公文書の選別・所蔵資料の整理・普及啓発等、多種多様な業務に取り組んできたため、どうしても優先度の高い業務に専念せざるを得ず、緊急を要するような大きな問題が生じてこなかったレファレンス業務の改善については、腰を据えて取り組むことがし難い状況にあった。例として、平成30年度に開催された神奈川県立業務検証委員会では、評価選別・閲覧審査業務等に関する業務改善の提言はなされたが、レファレンス業務は議論の対象とはならなかった⁽⁴³⁾。

本稿執筆時点においては、新型コロナウイルスの拡大防止に向けて、コロナウイルスの対策に関する業務等を優先的に取り組む方針が打ち出されているため⁽⁴⁴⁾、大掛かりな業務改善を行える状況下にはない。このような状況下ではあるが、本稿をきっかけとして、当館におけるレファレンス業務に関する課題を内部で共有し、3つの対応策の実現を図ることで、改善に向けて一步一步進めていきたい。そして、腰を据えて取り組める平常の状況に戻った際には、「相談処理票」のデータベースの拡充とレファ協への事例登録を改めて検討していきたい。個人的にも、引き続き当館のレファレンス業務に関して、検討・研究を続けていきたいと考えている。

[補記]

本稿は、令和3年1月に提出した、国立公文書館主催の令和2年度アーカイブズ研修Ⅲの修了研究論文を基としたものである。そのため、分析に用いたデータ類は、修

了研究論文時点となっており、令和3年2月以降の情報については、本稿では反映できていないことを申し添えておく。

【注】

- (1) 当館の新型コロナウイルスに係る対応の経緯については、『神奈川県立 公文書館だより』第43号(神奈川県立公文書館、2020年)、1頁を参照。
- (2) 本県の新型コロナウイルスへの対策方針としては、「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けた県の基本方針」(<https://www.pref.kanagawa.jp/documents/59216/220119kihonhoushin.pdf>)、(2022年1月30日閲覧)を参照。
- (3) 山田哲好「史料の閲覧利用とサービス」(『史料の整理と管理』第5章、岩波書店、1988年)、151頁。
- (4) 前掲注3。
- (5) 前掲注3論文、152頁。
- (6) 増田桂子「東京都公文書館におけるレファレンス業務についてー現状と課題ー」(『東京都公文書館研究紀要』1号、東京都公文書館、1999年)、56頁。
- (7) 前掲注6論文、57頁。
- (8) 前掲注6論文、57頁。
- (9) 前掲注6。
- (10) 全国歴史資料保存利用機関連絡協議会 監修、安藤正人 小川千代子編『文書館用語集』大阪大学出版会、1997年。
- (11) 源河葉子「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号、沖縄県公文書館、2001年)、59頁。
- (12) 前掲注11論文、64頁。
- (13) 白井哲哉「文書館の利用と普及ー利用者論の観点から」(『アーカイブズの科学上巻』3章、柏書房、2003年)、357頁。
- (14) 辻川敦「史料保存実現のための提言ー利用・公開を軸とした文書館事業展開の可能性ー」(『日本のアーカイブズ論』、岩田書院、2003年)、323頁。
- (15) 前掲注14。

- (16) 前掲注14論文、324頁。
- (17) 辻川敦「日本における『市民文書館』の概念と実践」(『地域史研究—尼崎市立地域研究史料館紀要—』112号、尼崎市立地域研究史料館、2012年)、162-163頁。
- (18) 前掲注17。
- (19) 田嶋知宏「アーカイブズにおけるレファレンスサービス」(『情報社会試論』11号、図書館情報大学教育学社会学研究室、2006年)、90頁。
- (20) 阿久津聡「文書館におけるレファレンスの現状と課題—群馬県立文書館の実践とアンケート調査結果から—」(『双文』24号、群馬県立文書館、2007年)、30頁。
- (21) 久保庭萌「レファレンスから、つながる—尼崎市立地域研究史料館におけるレファレンス・サービス発信の取り組み—」(『記録と史料』第23号、全国歴史資料保存利用機関連絡協議会、2013年)、27頁。
- (22) 前掲注3論文、152頁。
- (23) 前掲注6論文、70頁。
- (24) 前掲注17論文、158-159頁。
- (25) 神奈川県立公文書館条例(平成5年10月19日条例第24号) https://en3-jg.d1-law.com/cgi-bin/kanagawa-ken/D1W_resdata.exe?PROCID=1211502000&CALLTYPE=1&RESNO=26&UKEY=1643505720982(「法規データ提供サービス」第4編県民 第1章 県民生活 第4節施設) (2022年1月30日閲覧)。
- (26) 神奈川県行政組織規則(昭和31年10月1日規則第64号) https://en3-jg.d1-law.com/cgi-bin/kanagawa-ken/D1W_resdata.exe?PROCID=1211502000&CALLTYPE=1&RESNO=95&UKEY=1643505760685(「法規データ提供サービス」第1編総規 第5章 知事の行政組織 第1節組織) (2022年1月30日閲覧)。
- (27) 前掲注26。
- (28) 前掲注26。
- (29) 「事務分担表 令和2年7月1日現在 公文書館」。
- (30) 『令和元年度 神奈川県立公文書館年報』(神奈川県立公文書館、2020年)、24頁。なお、平成15年度以降の年報は当館ホームページに掲載している。(<https://archives.pref.kanagawa.jp/www/contents/1549359579634/index.html>) (2022年

1月30日閲覧)。

- (31) 「受付マニュアル」「レファレンス対応 初歩の初歩」「1 原則」。
- (32) 神奈川県内の生涯学習に係る情報を集約して紹介している、神奈川県立図書館が運営している検索システムのこと。詳細は <https://www.planet.pref.kanagawa.jp/> (2022年1月30日閲覧)を参照。
- (33) 神奈川県では、ホームページにおける各所属への問い合わせ手段として、「お問い合わせフォーム」を提供しており、必要事項を入力すると、各所属に問い合わせ内容が届く仕組みとなっている。詳細は「お問い合わせフォームについて」(<https://www.pref.kanagawa.jp/master/contact.html>) (2022年1月30日閲覧)を参照。
- (34) 前掲注31。
- (35) <https://archives.pref.kanagawa.jp/www/contents/1549902990984/index.html> (2022年1月30日閲覧)。
- (36) 「事業概要(資料編) 県立公文書館 令和元年12月」「11 レファレンス(相談)の状況」掲載の表に、令和元年度の件数を加筆。
- (37) 新公文書館情報管理システムの導入経緯の詳細については、相澤英之「新公文書館情報管理システムの開発着手に至る経緯—電子公文書への対応とデジタルアーカイブシステム—」(『神奈川県立公文書館紀要』第7号、神奈川県立公文書館、2019年)を参照。
- (38) 資料課において、連絡調整・協議を行うため毎月第2水曜日に開催している会議。ただし、コロナ禍の影響で、令和2年度以降の開催は不定期となっている。
- (39) 「レファレンス協同データベース登録例」(当館の内部資料)。
- (40) 前掲注2。
- (41) 前掲注31。
- (42) 「神奈川県立公文書館におけるデジタルアーカイブ運用要綱」「4 デジタルアーカイブの運用体制」。この要綱は令和2年11月に策定された。なお、令和3年度の事務分担表では、新たに位置づけられた。
- (43) 業務検証委員会の詳細については、『神奈川県立公文書館 業務検証報告書』

(神奈川県立公文書館、2019年)を参照。

(44) 前掲注2。