

調査研究部会報告

レファレンスサービスをもっと身近に！

図書館セミナー2025「基礎から学ぶレファレンス演習」レポート

山口 真也

■はじめに

筆者は、2025年9月24日、沖縄県立図書館が主催し、3Fホールで開催された「図書館セミナー2025 基礎から学ぶレファレンス演習」の講師を務め(下図は告知ポスター)、「レファレンスサービスをもっと身近に！—レファレンスサービス入門」と題する第一部の演習パートを担当させていただいた。

本研修は、司書資格は「不問」とし、「カウンターでの利用者からの質問対応にお困りの図書館員」を対象とした、課題解決型研修と位置づけ、公共図書館職員を中心に約15名の図書館員の皆様に参加いただいた。



本稿では、なぜいま「レファレンスサービスなのか？」と題した前半の講義部分と、後半のレファレンス演習での参加者によるワークの様子を紹介したい。

■なぜいま「レファレンスサービス」なのか？

司書課程受講生向けに編纂されたテキストや図書館情報学の辞典類を調べると、「レファレン

スサービス」とは大きく次のような活動を含むサービスとして定義されている¹⁾。

- ① 資料・情報を探し出すための利用者への直接的な援助
- ② 利用者が資料、情報を探しやすくなるような情報環境の整備 (DB・情報ファイルの整備/セルレファレンスのへの対応)
- ③ 利用者がもつ潜在的な情報探索スキルを高める働きかけ (利用者教育、ガイダンスの実施)

このように幅広い意味をもつレファレンスサービスであるが、図書館員の専門性を発揮できる現代的な価値をもつ重要なサービスと捉えられる一方で、そのサービスの範囲の広さから、「不要論」が存在することも事実である。

例えば、2016年から2020年にかけて『JOUR すてきな主婦たち』誌に連載された漫画『夜明けの図書館』(桢納タオ著、双葉社)の第1話では、司書有資格者である主人公に対して、(この時点では)資格をもたない行政職員が「そもそもそのレファレンスってどうなの?」「予算萎んでいく一方でいくら行政とはいえサービス過剰と思うけど」「こっちはぎりぎりの職員体制でやってる訳だし」「それに今の時代欲しい情報を得る手段はいくらでもあるだろ」「はっきり言って、時間と労力の無駄」と畳みかけるように語る

サービス論：情報と人びとをつなぐ図書館員の専門性』ミネルヴァ書房、2018、pp.1-2 など。

¹⁾ 日本図書館情報学会編『図書館情報学用語辞典』第5版、丸善、2020、p.259、山口真也ほか編著『情報

シーンが描かれている。



図1 『夜明けの図書館』第1巻(pp.22-23)より

筆者なりに現代的な解釈も付け加えると、この行政職員の疑問は次のようになるだろうか。Google や SNS、生成 AI が人々の情報入手手段として広く活用されている現代では、利用者は図書館に頼らずとも自分で情報を十分に調べられる。レファレンスサービスの相対的な位置づけは以前よりも低下しているのではないか。人口減少社会を迎え、予算削減を避けられない状況で今後も持続できるサービスなのか…。

こうした疑問は、沖縄の図書館でも寄せられることもあるだろうし、コストをかけて行うことについて利用者・市民への説明が求められることもあるかもしれない。

上記の疑問に対しては様々な反論ができるだろうが、現代的なレファレンスサービスの意義を1つ挙げるなら、情報環境が整っているからこそ、図書館による公正な視点からの情報サービスが求められるということになるだろうか。

現代の情報環境を象徴する言葉の一つに「フ

ィルターバブル」という言葉がある。総務省が発行する『情報通信白書』の説明によると、「アルゴリズムがネット利用者個人の検索履歴やクリック履歴を分析し学習することで、個々のユーザーにとっては望むと望まざるとにかかわらず見たい情報が優先的に表示」され、結果として、自身の「観点に合わない情報からは隔離され、自身の考え方や価値観の「バブル(泡)」の中に孤立する」という情報環境を示す概念である²。

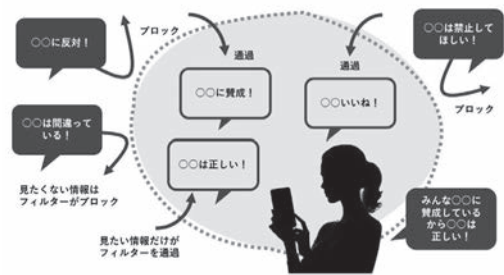


図2 「フィルターバブル」のイメージ

こうした仕組みは、私たちがスマートフォンで日常的に接している Google の検索結果やニュース記事の配信、さらに、X(Twitter) や YouTube などの SNS のタイムラインなど用いられているという。人工知能(AI)がそれぞれのユーザーの閲覧履歴を学習し、そのユーザーが好みそうなものを上位に表示することで、情報入手の効率化が図られるものの、ユーザーが好まない情報はオミットされてしまう。例えば、いまこの瞬間にここにいる全員で YouTube にログインしてタイムラインを見てみると、表示される内容が隣の人とはまったく異なっているのは、フィルターバブルが作用した結果である。

総務省の定義の中に「孤立」「隔離」といった言葉があることから分かるように、フィルターバブルという現象は肯定的にとらえられているわけではない。例えば、X などで差別的なポストにいつ

² 『令和元年版 情報通信白書』総務省,2019,p.103

たん接触してしまうと、くり返し、くり返し似たような情報が SNS などのタイムラインに流れ込んでくることがある。結果として、ユーザーの情報環境はより狭く閉ざされ、その興味関心も先鋭化してしまう恐れがあるのである。このような、特定の意見や思想が増幅するような現象は、閉じた部屋(チェンバー)で音が反響(エコー)する現象になぞらえて「エコーチェンバー(現象)」とも呼ばれている。

令和5年の総務省の『情報通信白書』では、「フィルターバブルやエコーチェンバーによるインターネット上の意見・思想の偏りが社会の分断を誘引し、民主主義を危険にさらす可能性もありうる」と、現代の情報環境の問題点をさらに具体的に解説するとともに、そうした情報の偏りが民主主義の危機を生み出す恐れがあることも指摘している³。2024年の大統領選に象徴されるような「アメリカ社会の分断」もまたフィルターバブルやエコーチェンバーによって引き起こされたという指摘もある。ユーザーの思考傾向を学習して、常にポジティブなコメントで対話に付き合ってくれる生成 AI の仕組みもフィルターバブルやエコーチェンバーに似たところがあるだろう。人が何かを知ろうとする場合に、スマホ・タブレットを調べるだけでは得られる情報にかなりの偏りが生じる恐れが存在する。では、こうした情報環境下で図書館はどのような役割を果たすべきだろうか。

レファレンスサービスを専門とする図書館情報学者の大串夏身氏は、著書の中で次のようなことを記している⁴。

「アメリカで信頼できる専門職について」のアンケートがあって、一番は「看護師さん」、2位が図書館司書。図書館員は広い情報を収集して、一定の公正な判断で、様々な意見を

提供している専門職だという理解がある。」

「今の IT 社会というものは「知る自由」も「表現の自由」も保障されているように見えて、実は保障されていない。それでいて「人間の尊厳」に対してマイナスな側面が出てきてる。だから図書館はレファレンスを通じて広い範囲の公正な意見を、同価値で多様な意見を提供していかななくてはいけない。レファレンスは「知る自由」「表現の自由」「人間の尊厳」「基本的人権」「学ぶ権利」など憲法的価値を実現するひとつの社会的装置となる。」

図書館の資料は「図書館の自由」の考え方の下で、公正な視点で選ばれている。人々が日常的に図書館を利用し、わからないことがあるときに、様々な資料に気軽にアクセスでき、気軽に図書館員に相談できる環境を整えることは、SNSや生成 AI の時代だからこそ、その意義を高めているのではないだろうか。上述のように、レファレンスサービスの定義の中には、利用者からの質問に回答するという活動の他に、「利用者が資料、情報を探しやすいような情報環境の整備」という活動も含まれている。言うまでもなく、図書館の棚には、公正な立場から選ばれた様々な資料が並べられている。少数意見も含めて多様な意見が仲良く並ぶ棚の前に立つだけで、利用者の世界線はどんどん広がっていこう。インターネットの時代にあっても、図書館が「図書館」として存在し続けなければならない理由の一つは、人々が特定の考え方や価値観のバブルに溺れないようにすることにあるのではないだろうか。

■生成 AI はレファレンスツールになるか？

図書館界においても生成 AI をどのように活用するか、といったことが議論されるようになっていく。レファレンスサービスもまた然りであり、

³ 『令和5年版 情報通信白書』総務省，2023，pp.30-31

⁴ 大串夏身『レファレンスと図書館 ある図書館司書の日記』皓星社，2025，p.189

Google を使ってヒントを得るように、生成 AI を上手に活用することも増えてきているのではないだろうか。しかしながら、生成 AI は(現時点では)、断片的なヒントから文献を探すのはまだまだ苦手なようである。

例えば、福井県立図書館が公開している「覚え間違いタイトル集」⁵には「男の子の名前で『なんとかのカバン』(という本を読みたい)」という事例が掲載されているが、多くの図書館員がすぐに『ハリー・ポッターとアズカバンの囚人』(J. K. ローリング作・松岡佑子訳、静山社、2001)を思いつくだらう。しかし、ChatGPT や Microsoft Copilot に、次のような質問をしても、以下のように正しい答えが得られることはなかった⁶。

「男の子の名前が付いた本で、なんとかのカバンという小説を読みたい。"カバン"は本のタイトルの途中ででてくる。内容は魔法もの。超有名な本で、日本語に翻訳された海外の小説。タイトルをど忘れしたので教えてほしい。

+



候補① — *The Indian in the Cupboard* (著: Lynne Reid Banks)

- あらすじ(要約): 9歳の少年オムリ(Omri)が、おもちゃを古い戸棚(cupboard)に入れて鍵をかけると、置いたおもちゃが生き返る—という魔法の設定。小さな人形(インディアン)とオムリを関係を描く児童向けファンタジー。
- なぜ候補か: 主人公が男の子で「おもちゃ(一箱・戸棚・入れ物)に入れると魔法が起ころ」という設定は「カバン(入れ物)」と記憶が混ざっているケースがよくあります。作品自体は非常に有名で、英語原作・日本語訳ともに広く流通しています。
- 原著情報(代表的版): Lynne Reid Banks, *The Indian in the Cupboard*, 1980 (複数版あり)。(例: ISBN 9780375847530 等)。📖📖📖

候補となる作品

1. 『ぼくはイエローでホワイトで、ちょっとブルー』
 - 著者: プレイデミカ
 - 内容: イギリスの中学校に通う息子とその母親が、学校生活や社会問題について考え、悩み、乗り越えていく様子を描いたノンフィクション。
 - 出版年: 2019年
 - 出版社: 新潮社
 - ISBN: 978-4-10-352681-0
 - 関連リンク: [新潮社](#)

このほかにも、論文を執筆する際に、典拠となる参考文献を生成 AI に探してもらおうと、ありもしない捏造することも報告されている⁷。いわゆる「ハルシネーション」と呼ばれる現象であり、レファレンスサービスの場面で活用するには相当な注意が必要となるだろう。

■レファレンスインタビューにチャレンジ

第二部では、レファレンスサービスの定義の1つ目にある「資料・情報を探し出すための利用者への直接的な援助」をピックアップし、レファレンスサービスの演習を取り入れたワークを参加者全員に行ってもらった。

ワークの目的は、「レファレンスインタビュー」のスキルを学ぶことである。利用者から寄せられる質問にこたえるためにはレファレンスツールに対する資料知識や情報検索能力が必要となるが、それだけでレファレンスサービスが成功するわけではない。

よく指摘されることだが、レファレンスサービスの場面において、<利用者は様々な嘘をつく>。利用者から発せられる最初の質問の言葉には、思い込み、覚え間違い、うろ覚え、物忘れ、誤解、錯覚、先入観などが含まれるため、その言葉を鵜呑みにしてすぐに調査に入ることはできない。例えば、『21世紀の中華』というタイトルの本を探しているのに、「中国の21世紀、という本はありますか?」と、前後のキーワードが入れ替わったり、別の言葉に置き換わったりすることも日常茶飯事である。さらに言えば、“個人的なことで仕事の邪魔をしてはいけなのではないか…”といった遠慮によって、最初に発せられる質問内容が本当に知りたいことから遠ざかってしまうこと

⁵ 「福井県立図書館覚え間違いタイトル集」<https://www.library-archives.pref.fukui.lg.jp/tosyo/category/shiraberu/368.html>, 2026.1.31 アクセス (このサイトをもとにした書籍『100万回死んだね 覚え間違いタイトル集』(講談社)も2021年10月に発売されている。)

⁶ 2025年7月20日時点での操作結果より

⁷ 山形方人「存在しない論文を語る生成AI——それは「ハルシネーション」ではなく「捏造」」<https://newspicks.com/news/14403970/body/>, 2025.6.19 公開

も少なくない。

レファレンスサービスを成功させるには、利用者からの質問を受けてすぐに調査を始めるのではなく、インタビューを行うことになって、質問の周辺にある情報やヒントを引き出ししたり、潜在的なニーズを引き出ししたりすることが必要となる。情報検索スキルに加えて、インタビュースキルもまた求められるのである。

研修会では説明をここまで終えた後に、「レファレンスインタビューの練習をしてみませんか?」と会場に呼びかけて、参加者同士で二人一組をつくらせ、「図書館員役」と「利用者役」を決めてもらった上で、ロールプレイ方式で利用者から最初に発せられた質問(開始質問)をより明確にするための対話を行ってもらおうとした。

図書館員役となった参加者には「コウタンの本はこの図書館にありますか?」という利用者の開始質問を伝え、「利用者が本当に知りたいこと(最終質問)にたどり着くためのインタビュー質問を考えてください」と呼びかけた。利用者役となった参加者には、インタビューシートを配布して、読む時間をとり、自分がどのようなニーズを持つ利用者なのかを把握してもらおうとした。

利用者は「高校の社会科の教員」であり、「コウタンの本」を学校の図書館で探してみたものの、十分本が見つからなかったため、仕事帰りに沖縄県立図書館に寄ってみることにした、という設定になっている。

レファレンスインタビューでは、「コウタン」の表記と内容を質問することで、まず「工担」が資格試験の略称であり、正式には「工事担任者試験」であることを知ることができる。その上で、利用者のプライバシーにも配慮しながら、なぜこの本を探しているのか、質問の背景・目的を質問することで、「私のクラスでこの資格に興味がある生徒がいて、高校生でも受験できるものなのか、どんな問題が出るのか、難易度はどのくらいなのか、を知りたいらしい」が、「学校の図書館に問題集を探しに行ったが、本が1冊もなかったため、仕事帰りに沖縄県立図書館に来てみた」という状況を知ることができる。ここまでの質問によって、利用者は資格試験の問題集(テキスト)を求めていることが分かるのだが、資格試験には「級」があることが多いため、何級のテキストが必要か、と確認すると、級がこの試験にあるかどうかかわからないが、分野は「総合通信分野」がよいということが判明する。

レファレンスインタビューを成功させる上でもう一つ重要なことは、<利用者は知っていることをすべて教えてくれるとは限らない>ということである。例えば、レファレンスサービスにおいて、似たようなタイトルの本の中から1冊を特定する上では、出版年や出版社の情報は必須となるが、利用者はそうした調べ方のコツは知らないため、出版年や出版社を仮に知っていたとしても、気を利かせて自ら話してくれるようなことは基本的にはない。ヒントをできるだけ多く引き出すための声かけとして、「他に知っていることはありませんか?」と聞くことは、レファレンスインタビューを成功させる上での重要なステップとなる。ワークでは、この質問があった場合には、利用者から「専

沖縄県立図書館蔵書「資格試験テキスト(2025)」
レファレンスサービス利用(調査)シート

レファレンスインタビュー用ワークシート

開始質問: コウタンの本はこの図書館にありますか?

設定: 利用者(あなた)は高校の社会科の教員です。学校の図書館では十分本が見つからなかったため、仕事帰りに県立図書館に寄ってみることにしました。

図書館員役の方から質問を受けた項目に○を入れてください。制限時間内に回答までたり着いたグループは、利用者役の方から、もっと聞いてほしいことや、欲しいと思った質問などを図書館員役の方に伝えてください。

<インタビュー編>

- 「コウタンとはどう書く?」 ⇒ 「工担」と書きます ※メモ用紙があれば、利用者 directly 書いてもらうとよい。
- 「工担とはどのようなもの?」 ⇒ 「資格の名前です」
- 「本とはどのようなもの?」 ⇒ 利用者は「本」と言っても「雑誌」や「パンフレット」などを指していることがある。念のため確認が必要。「資格の問題集を探しています。」
- 「工担とは?」 ⇒ 資格・検定試験の名称は略称されることが多い。略称ではないタイトルの本もあるため確認が必要。「電気通信分野の、コウタンニオンジャンクンのごとで、国家資格です。」
- 「コウタンニオンジャンクンとはどう書く?」(念のため書いてみてください) ⇒ 「工事担任者試験」と書きます。
- 「なぜこの本を探しているのか?」 ⇒ 「私のクラスでこの資格に興味がある生徒がいて、高校生でも受験できるものなのか、どんな問題なのか、難易度はどのくらいなのか、を知りたいらしい。問題集を見ながら一冊早いかなと思って、学校の図書館に行ったのですが、本がぜんぜんなくて、仕事帰りにこちらに来てみました。」
- 「この検定試験に“級”はありますか?」 ⇒ 資格関係のテキストは級ごとに出版されていることがあるので確認が必要。級はこの試験にはないようですが、分野は「総合通信分野」がよいそうです。
- 「他に調べたことは?」 ⇒ 「ネットにも過去問はアップされているそうだが、印刷し載っていないので生徒が持っている様子だった。解説がついている問題集を探している」
- 「他に知っていることは?」 ⇒ 利用者はレファレンスインタビュー中に知っていることをすべて答えてくれるとは限らない。図書館の調べ方を知らないのでも、自分が知っていることが大事なヒントになるかどうかの判断がつかない。ヒントを多く引き出すために必要な声かけ。「専門の問答の先生に聞いたところ、この分野だとリクテレコム」という会社がいい問題集を出しているらしい。」

図3 インタビューシート

門の同僚の先生に聞いたところ、この分野だと「リックテレコム」という会社がいい問題集を出しているらしい」という追加ヒントを得られることとした。

今回のワークでは、レファレンスインタビューを通して明らかになった利用者の最終質問をもとに、手持ちのスマホやタブレットなどを使って簡単な情報検索も行ってもらっている。以下は標準的な調査の手順である。

- 1) 「工担」または「工事担任者(試験)」をキーワードとして、沖縄県立図書館の OPAC を使って所蔵資料にテキスト(問題集)がないかを確認する。
- 2) OPAC では、「工事担任者(試験)」で以下の 1 冊がヒットする。問題集ではないが、「受験読本」とあるので、高校生向けかどうか、試験内容はある程度確認できると思われる。

アナログ工事担任者試験受験読本 (OHM ・ license books)
 オーム社 / 編 -- オーム社 -- 1988.6 --

所蔵

所蔵は 1 件です。現在の予約件数は 0 件です。

所蔵館	所蔵場所	請求記号	資料コード	資料区分	帯出区分
自動書庫	★自動書庫	/547.079/O64/	1000743433	一般図書	可能

- 3) ただし、このテキストの発行年は「1988 年」とかなり古い。資格試験は定期的に試験内容が更新され、新しいテキスト・問題集でなければ使い物にならない場合も多く、利用者のニーズは満たされないと思われる。
- 4) 網羅的に国内出版物を調査できる「国立国会図書館サーチ」を調べると、2025 年 2 月にリックテレコム社から出版された「総合通信」分野のテキストが発行されていることが分かる。
- 5) 書誌データの注記欄によると、「過去 5 回分の試験問題(2022 年 11 月～2024 年 11

月実施)をわかりやすく解説」ともあるので、利用者のニーズにも合っていると思われる。利用者は急いでいないとのことなので、これらの情報を紹介し、リクエスト(購入希望、または取り寄せ)として受け付ける。

図書



工事担任者総合通信実戦問題. 2025年 版

国立国会図書館請求記号 Y57-R1230
 国立国会図書館書誌ID 033935076

表紙は不変態によって異なることがあります。

資料に関する注記

一般注記: 資料ダウンロード 模擬試験ダウンロード

資料詳細

要約等: ◆過去5回分の試験問題(2022年11月～2024年11月実施)をわかりやすく解説
>◆模擬試験問題付き (PDFファイルダウンロード形式)
>
本書は、工事担任者「総合通信」試験対策の問題集です。

1.過去5回分の試験問題をまるごと収録! 確かな実力を養成!

直近5回...

すべてを見る

■よりよいレファレンスサービスとは?

ワークでは多くのグループが利用者からうまくヒントを引き出し、上記の回答にたどり着くことができた。ただし、利用者の心情をリアルに考えたとき、求める資料を提供する手立てを整えるだけでは十分ではないのかもしれない。リクエストとして受け受けたとしても、利用者の手に届くまでには一定の時間がかかる。せっかく図書館に足を運んでくれた利用者を手ぶらで帰すようなことはサービスとしては不十分だろう。

レファレンスインタビューでは、利用者が工担のテキストを求めている理由として、「受け持ちの生徒の進路指導用にこの本を紹介したい」「高校生でも受験できるかどうか知りたい」ということが明らかになっている。利用者からは具体的な要望がなくとも、最近の資格試験の動向について、新聞記事やビジネス関係の雑誌 DB を使って、紹介することもできたのではないだろうか。例えば、地元紙の新聞記事(DB)を検索すれば、資格の難易度や高校生の合格者がいるかどうか、などを調べることもできる。ワーク後の解

説では、模範解答として上記のような調査プロセスを紹介した上で、<プラスα>の情報提供の一例として、県内の新聞記事 DB を使って、高校生が工事担任者試験に合格したという内容の記事を紹介するとよりよいレファレンス回答になることを伝えて、研修をまとめることとした。

- ① 「中西、高江洲さん(浦添工)難関突破/A I・D D 総合種試験」『琉球新報』2020.12.25, 朝刊13面
- ② 「美里工105人 国家資格合格/工事担任者最多 全国3位」『沖縄タイムス』2020.4.4 沖縄タイムス など

■おわりに

大学のゼミで学生たちを指導していて日々感じることは、卒業研究に必要な文献調査がなかなかうまく進まないということである。私のゼミでは、卒論のテーマを一人ずつ決め、テーマに関する文献集めを授業の中で行うことにしているのだが、自力で関連資料にたどり着ける学生は少数であり、多数は資料を十分に集めきれずにそ

の回の授業を終えることになる。資料が見つからないならば、レファレンスカウンターに問い合わせればよいのだが、学生たちの多くはカウンターに立ち寄る気配もなく、図書館の中を延々とさまよっているだけである。司書を目指す彼らはレファレンスサービスそのものは知っているはずだが、現実の自身の行動と結びつけることは少ないようである。

レファレンスサービスと利用者との距離はまだまだ遠い。サービス内容を分かりやすく伝えるとともに、利用者にとって、図書館員は「情報の案内役」「頼れる相談役」であることをもっとPRするべきだろうし、利用者が資料探索に行き詰る場面はカウンター周辺ではなく書架周辺であることを考えると、困ったときに気軽に話しかけられる距離に図書館員がいることも大事だろう。

「レファレンスサービスをもっと身近に」するために私たちが学ぶべきことはまだまだ多い。次年度の図書館セミナーのテーマは、「サービスの広報」や「フロアワークレファレンス」をテーマとしてみてはいかがだろうか。(2026年2月10日)

やまぐち しんや:沖縄国際大学

県登録・総合衛生管理
since 1968

- 文化財防虫業務 ●感染症対策
- 建築物衛生管理 ●環境測定

 沖縄サニタリー 株式会社

〒900-0036 那覇市西1丁目17-19 代表取締役 下地 常弘
TEL (098) 868-8458 FAX (098) 862-0825