

県立長野図書館との交流研修について

進 地 律 子 (信州大学附属図書館医学部図書館)

著 本 奈生子 (信州大学附属図書館中央図書館)

1. はじめに

県立長野図書館（以下、県立図書館）と信州大学附属図書館（以下、当館）は、相互に職員を派遣しあい、双方の図書館業務を現場で体験する「交流研修」を実施している。この研修は2015年8月に締結された「信州大学附属図書館と県立長野図書館の連携に関する覚書」の「職員の研修・相互交流に関すること」を根拠に2016年度から行われ、今回で3回目となる。今年度の受講生の派遣及び受け入れは、両館とも2021年9月から10月にかけての全4日間の日程で実施された（日程詳細は「2. 研修プログラム」参照）。

筆者たちの受け入れ先である県立図書館は、1929年、長野市長門町に開館。1979年、現所在地である長野市若里に移転した。このとき、地下1階地上6階建ての閉架書庫棟が作られたが、6階は未整備のままとなってしまう、移転から40年以上、6階には床も張られておらず、書庫としての利用ができない状態だったが、2021年1月、6階の内装工事が始まり¹⁾、9～10月の蔵書整理期間中に、蔵書点検作業と合わせて6階書庫への図書の移動作業が行われた²⁾。本研修での県立図書館への派遣日程は、この蔵書整理期間を挟んで前後2日間ずつであった。そのため、6階書庫については、図書が並ぶ前と後、両方の状態を案内していただくという、珍しい機会に恵まれた。

本稿ではこの交流研修で得られた知見について報告する。

2. 研修プログラム

今回の研修では、県立長野図書館が掲げるミッションを体感できるようなプログラムをご用意いただいた。4日間のプログラムは表1のとおりである。

各プログラムでは県立図書館の日常業務や特徴的な取り組みについてご紹介いただいたほか、実際に業務を体験したり意見交換の時間を多く設けていただいたりと、交流研修ならではの充実した経験をすることができた。また、1日目と3日目には公共図書館員を対象とした研修会に参加させていただき、思いがけず県内の公共図書館員との交流の機会にも恵まれた。

今回の研修の特徴として、①レファレンス実習に多くの時間が割かれていたこと、②受講者がより主体的に取り組めるような体験型の研修だったこと、が挙げられる。本項では上記2点について記述する。

表 1. 研修プログラム

| | 9月22日(水) | 9月23日(木・祝) | 10月15日(金) | 10月19日(火) |
|-------|--------------------------------------|---|---------------------------------|---|
| 9:00 | 研修ミーティング | 県立長野図書館の ミッションについて | 受入・書誌作成 ・受入業務について ・目録登録体験 | データベースの活用 ・MieNa、ルーラル電子図 書館の解説 |
| | レファレンス実習 (長野県公共図書館初 任職員研修会に参加) | 館内見学 ・森館長、朝倉主査と のディスカッション レファレンス実習 | イベント準備 ・会場セッティング | デジタル情報基盤 ・信州ナレッジスクエア の解説 ・資料登録 |
| | | | | カウンター業務 |
| 13:00 | | | 公共図書館館長研修 | 学びのプログラム ・児童向けプログラムの 体験 |
| | 資料の再組織化 ・信濃図書館資料解説 ・書庫の見学 | | | 業務紹介 ・研修受講者の業務紹介 ・意見交換 |

2-1. レファレンス

県立図書館は資料情報課を中心にレファレンスに注力しており、2020年度の総受付件数は3,911件にのぼる³⁾。そのうち41%を郷土(長野県)に関する相談・調査依頼が占めている⁴⁾のは、県立図書館ならではの特徴といえる。

大学図書館に寄せられる相談は所蔵調査や文献複写依頼のための掲載内容調査が圧倒的に多く、筆者たちは資料を駆使して回答する事実調査の経験をほとんど持っていない。今回は1・2日目のほとんどの時間がレファレンス研修に充てられており、レファレンスサービスの目的や、取り組みにあたっての姿勢について学びを深めることができた。

1日目の長野県公共図書館初任職員研修会では、県立図書館がレファレンスにおいて重視している「共有」に関してのレクチャーが印象的だった。レファレンスは「質問受付⇒調査⇒回答」というプロセスで進んでいくが、回答後に図書館外にも事例を共有するため、県立図書館では国立国会図書館が運営する「レファレンス共同データベース」を積極的に活用している。データベースには質問の内容・調査結果などが掲載されるが、県立図書館の作成したデータにおいて最も克明に記録されているのは、調査のプロセスと調査に使用した資料である。これらのデータを誰もが閲覧可能なデータベースに登録する目的として、他機関との情報共有・利用者教育・図書館の活動PRの3点が主に挙げられていたが、特に3点目の内容は目から鱗だった。「図書館といえば本を借りる場所」というイメージがまだ根強い今、情報を蓄積し提供する機関としての図書館の存在をアピールすることには大きな意義がある。当館では現時点でレファレンス共同データベー

県立長野図書館との交流研修について

スへの事例登録をほとんど行っていないが、回答の実績を図書館内だけに留めてしまうのは非常に勿体ないということが実感できた。研修会では、大学図書館ならではの強みとして、調べ方のマニュアルを作成して登録したらいいのではないか⁵⁾とのアドバイスを頂いた。

研修会では参加者同士で話し合うワークの時間が複数回用意されていたが、研修のまとめとして、実際に館内にある資料を利用して架空のレファレンスに取り組むグループワークが設けられていた。このワークは二段階からなっており、最初に提示された抽象的な質問文を受けてグループ内で関連資料を集めた後、より具体的な質問と質問者の詳細情報（年齢や質問に至った状況など）が公開され、それに沿って方針を立て直し回答の準備を行うという流れであった（図1）。

グループワーク後の講評では、その質問者の目的をどれだけ想像したうえで回答しているか、ワークのタイトルどおり「人に寄り添うレファレンス」ができていないか、という点が評価された。筆者のグループでは仮想の質問者の年齢に合わない資料を用意してしまったが、質問者に最も適した資料がその場になかったとしても、伝え方を工夫したり関連する情報を提供したりすることで対応できるというアドバイスも頂いた。レクチャーの中ではレファレンスに必要な3つの力として「想像力・連想力・対応力」が挙げられていたが、まさにその重要性を実感



図1 レファレンス実習の様子

できる実習だった。これらはレファレンスだけではなく、全ての利用者サービスに通じる力だといえる。自分が日常的にどれだけ周りに目を向けているか、どんな知識を得ようとしているか、どんな経験をしてきたか、がそのまま反映される部分であると痛感した。

研修2日目は、前日の研修会を踏まえた実践編として県立図書館に寄せられた実際のレファレンスに取り組んだ。その時点でまだ未回答だった2件の質問（どちらも長野県の地理・出来事に関する事実調査）を見せていただき、質問内容の確認から回答文の作成までを行うこととなった。タイムスケジュールを組んで調査を開始したものの、1件目の質問は複数の項目からなる複雑な内容だったということもあり、質問内容の確認に予想よりも時間を要した。また、回答に使えるような情報をなかなか見つけることができず、情報のピックアップとより適した資料探しに非常に苦戦した。

終了後に何点かアドバイスを頂いたが、特に印象的だったのは「絶対に情報があるはず」という強い気持ちを持って取り組むこと、あらゆる可能性にかけて様々な方面から資料をあたること、というお話だった。経験や知識に加え、「質問者の問題解決をサポートできるような情報を絶対に提供する」という信念が圧倒的な回答数につながっているのだと感じた。また、今回取り組ませていただいたレファレンスのように長野県に関する県外からの質問も非常に多いため、土地勘のない人にも伝わるように現在の地名と連動させたり地図の方角表示に留意したりしながら回答を伝えているとうかがい、ここでも相手を思った伝え方の重要性を学んだ。

前述のとおり、大学図書館ではこのようなレファレンス依頼を受ける機会は非常に少ない。公共図書館と比較して利用者層が狭く、相談者の立場もほとんど学生・教職員に限定されていることが一因ではあるが、筆者自身これまでは相談者の背景についてじっくり想像する姿勢が欠けていた。今回の研修を通じて、利用者からどのような質問を受けたとしても、「その利用者がどのような目的でその情報を求めているのか」を考えて応える姿勢が非常に重要だという気づきを得た。

なお、筆者たちの回答をたたき台に県立図書館職員の方が作成した最終的な回答文を、約ひと月後の研修最終日に見せていただくことができた⁶⁾⁷⁾。「資料から確認できたこと」「確認できなかったこと」「回答者による推論とその根拠」がしっかり区別できるように文章が構成されており、顔の見えない質問者にも正確に情報が伝わるよう、すみずみまで配慮されていることが見て取れた。また、片方の質問は長野市内の地理に関連する内容だったため、担当者が現地に足を運んで確認されたというお話もうかがい、回答に懸ける真摯さに改めて驚嘆した。

2-2. 体験型のプログラム

今回の研修は、受講生に主体性が求められる体験型のプログラムが多く、中には受講生同士で意見を出し合い、その結果を短時間でアウトプットするワークショップのようなプログラムもみられた。ここでは、特に印象に残っている「館内見学」と「学びのプログラム」について触れてみたい。

研修2日目の館内見学は、職員による簡単なフロア紹介の後、受講生のみで館内を探索し、大学図書館との違いや気づきから生まれた疑問点を1人5つ付箋に書き出す、というもので、出された疑問点については、後で職員と館長が答えてくださった。「案内して下さる職員の後ろをカメラやメモを片手についていく」という、従来の館内ツアーをイメージしていたため、思いがけない見学の流れにとまどったが、なんとか時間内にアウトプットを間に合わせる事ができた。

また、研修最終日に行われた学びのプログラムでは、児童サービス担当の職員とともに児童向けのプログラムを体験させていただいた。旅行会社の社員になって鬼ヶ島への修学旅行プランを作成し、最終的に学校の先生にプレゼンテーションをするというもので、なかなかアイデアが浮かばない中、児童サービスの職員からはユニークな発案が次々に飛び出し、最終的には充実した内容のツアープランが出来上がった(図2)。



図2 学びのプログラムで作成した旅行プラン

プログラム開始前の説明で印象に残っているのは、県立図書館では利用者に正しい答えをその場で提示するような、言い換えると、図書館員が上に立ち利用者に教示するような答え方はしていない、という点である。例えば、児童図書室の展示ポップにはどのポップにも語尾に「？」が

県立長野図書館との交流研修について

つけられ、疑問形となっている。これは、図書館員が利用者に情報や答えを教えるのではなく「共に学ぶ」という、この図書館の姿勢を象徴しているように思われた。職員によると、児童から質問を受けた場合もすぐに答えや該当する図書を提示するのではなく、一緒に悩み、一緒に書架を回り「探していた〇〇はここにありましたね」という、寄り添った対応をしている、とのことだった。『県立長野図書館概要』⁸⁾の「1 取組方針」や「2 主要事業計画」には「学び」という言葉が頻出することから、「学び」は県立図書館の重要なキーワードであることが読み取れるが、こちらについても職員から興味深い話を伺うことができた。それは、「教育」は教える側が主体であるが、「学び」は学ぶ本人が主体である、というものである。この説明を聞き、このワークショップ型研修プログラムが、県立図書館の考える「学び」を象徴しているように思われ、筆者たちはプログラムに参加させていただいたことにより、県立図書館の空間だけでなく、掲げるコンセプトやミッションも含めて体感させてもらうことができたのだ、と驚かされた。

この研修のような、受講者が主体であり、アウトプットがどのようなものになるか予測がつかない研修プログラムは、進行が難しく、企画する側にはある程度の経験が必要な印象を受けた。だが、「正しい答えをだそうとしなくていい」という自由な雰囲気や、普段の業務では全く使っていない脳の部分をフル稼働している感じがあり、参加側としては充実感があり楽しいものだった。前半の研修終了後に、当館の一部職員向けに中間報告会を行ったのだが、ワークショップ型館内見学については報告会でも注目してくれた職員がおり、その場での驚きや楽しさが伝わったように感じ、うれしく思った。

3. まとめ

3-1. 所感

4日間を通して、受講者それぞれが自らの経験を元に考え、他者と対話しあう機会が多く設けられていたのが印象的だった。当館から派遣された受講者2名は、同じ大学図書館に勤めてはいるものの勤務場所、勤務年数、経歴など異なる点が多い。当然同じ研修を受けても感じたことや得た成果は異なるが、中間報告会などアウトプットの機会を多く含む今回のプログラムではその違いがより浮き彫りになったように感じた。特に2日目の館内ツアーでは、各受講生が提出した疑問点にそれぞれの経験やパーソナリティが如実に反映されていることが分かり、大変興味深かった。

筆者（箸本）は入職2年目の職員であるが、これまで日々の業務をこなすことに精一杯で、今後のキャリア形成や図書館の在り方といったテーマについては漠然と考えるのみであった。本研修を経て、拙くとも自らの考えを他者に伝えることの重要性を学び、最終日の業務紹介⁹⁾にて実感を持って今後の展望を話せたことは自信にもつながった。県立図書館のビジョンのひとつ「場の革新」には、「考え、対話し、体験することを通じて獲得できる『実感ある知』」¹⁰⁾というキーワードが存在するが、今回の研修もまさにそのコンセプトに沿って設計されていたといえる。

加えて、各職員からの業務紹介の際、必ず「県立図書館の理念・役割とこの業務の関連性」を含めてご説明いただいたことも非常に印象深かった。4日間様々な職員の方にお世話になったが、

どの方も県立図書館が利用者のために果たす役割は何か・その実現のために自分の業務はどうあるべきか、と考えながら日々の業務にあたっているということがお話から伝わってきた。例えば、県立図書館のコンセプトを象徴する場ともいえる3階「信州・学び創造ラボ」の一角には黒板が設置されており、開館日には毎日職員の手で日付と「今日の出来事」（その日付に起こった歴史的な出来事など）が書き替えられている。この黒板デザインも研修中に担当させていただいたことのひとつであるが（図3）、「今日の出来事」に書く内容を考えるにあたり、研修担当の朝倉主査からは「利用者の興味・知的好奇心を掻き立てられるような内容」を念頭に置いてトピックを選んでいるとのお話をうかがった。一見小さなことのようにも感じられるが、細部にまで図書館の理念が反映されていることを実感できた瞬間だった。



図3 黒板デザインの様子（10月15日）

3-2. 本研修での学びを大学図書館でとり入れるには

ここでは、利用者側からというよりも、短いながらもこれまでの図書館職員としての勤務経験を元に、本研修で得られた学びについて考えてみたい。

県立図書館と当館とは館種は異なるが、数年単位の短いスパンでの人事異動がある点が共通している。筆者（進地）は公共図書館での嘱託職員勤務の経験があるが、児童サービスを担当していたころ、サービスの柱を担っていた経験豊富な嘱託職員の任期が終わり、次年度以降も利用者に対して同じレベルのサービスを提供できるのだろうか、と不安に感じたことがあった。児童サービスは、読み聞かせや素話などの技術面や選書の観点も含めて特殊な部分があり、一般向けサービスとは異なる知識の習得が必要であることはご存じの方も多いと思う。筆者の勤務先では勤務時間外に自己研鑽を積んでいる職員も珍しくなかった。また、座学だけでは習得が難しい内容もあり、おはなし会などはある程度の実地経験が必要とされる。しかし、職員の人数も限られている中、慣れた職員が毎回新人職員をフォローできるような体制をつくることは難しい。利用者からの大きなクレームがなく、なんとなくこれまでも業務が回っていたということもあってか、サービスの質を維持するためのこれといった仕組みはなく、サービスの質は、ベテラン職員の使命感と新人職員の責任感とやる気、という、非常に不安定なものに支えられていたように思う。この経験を境に、筆者は「職員の入れ替えを考慮しながらも利用者へのサービスの質をできるだけ維持していくにはどうしたらよいか」ということを考えるようになった。また一方で、『未来をつくる図書館—ニューヨークからの報告—』¹¹⁾などで、サブジェクトライブラリアンのような、主題に関する専門知識を持った司書の存在が一般にも知られるようになり、職員が交代しても同じレベルのサービスを提供できる仕組みをつくってしまうと専門職としての図書館員の立場を危うくすることにつながるのではないかと、という懸念もあった。このような迷いから、この問

県立長野図書館との交流研修について

題については信州大学入職後も「後任の職員が分かりやすいような引継書（業務マニュアル）を残しておく」といった、平凡な対応止まりとなっていた。

そのような思いの中受講した今回の研修では、担当者が代わってもサービスのクオリティを落とさずに仕事を回す工夫がされている場面にたびたび遭遇し驚かされた。例えば、レファレンス共同データベースへの積極的な掲載による職員同士での情報共有や、資料の修理に関するOJT的な指導、一般図書室カウンターバックヤードでの職員待機やインカムを使ったフォロー体制などである。繰り返しこのような現場を目にするうちに、日頃から業務内容を共有できるような、誰にでも理解しやすい仕組みをつくることは、必ずしも専門職としての図書館員の立場を低下させることにはつながらないのではないかと考えるようになった。「その人にしかできない業務がある」ということは、確かに司書としての専門性が高いといえるだろう。しかし、「担当が誰に代わっても、提供できるサービスの質を維持できるような仕組みづくりができるような人」も、図書館員としてプロフェッショナルだといえるのではないかと感じたのである。

そして、もう一点は、公共図書館が抱えてきた課題は、数年後に大学図書館においても課題になるのではないかと、ということである。これは、県内公共図書館館長研修への参加（研修3日目）や筆者自身の公共図書館勤務経験からも感じていたことだった。現在、県立図書館は県内の公共図書館に呼びかけ、電子ブックの利用を促している。このようなDX（デジタルトランスフォーメーション）の流れは大学図書館が経験してきたことであり、タイムラグを生じながら公共図書館の世界でも課題になっていることを本研修で知った。これは、逆も然りで、大学図書館が大学におけるパブリックな一施設である以上、公共図書館の世界で長く課題となってきたことは将来的に大学図書館も抱えることになるだろう。例えば、以前は公共図書館のような不特定多数が利用する施設でしかみられなかったような、法的な介入を必要とするようなハードクレマーとのトラブルや、図書館業務のアウトソーシング化が挙げられる。また、雇用形態の多様化が進む中、個人が図書館の仕事に求める意義も多様化してきているといえる。雇用形態や立場の異なる職員間で、いかにして図書館のミッションを共有していくか、ということも大きな課題となっていくだろう。これら大学図書館の将来について考えると、私たちが県立図書館に限らず、公共図書館のこれまでのあゆみから学ぶことは多いのではないだろうか。

最後になってしまったが、今回お忙しい中研修中ご対応いただいた職員の皆様には、改めてこの場を借りて感謝申し上げたい。

注

- 1) よむナガノ 県立長野図書館ブログ「『幻の6階書庫』を整備中！」2021-03-31.
https://blog.nagano-ken.jp/library/2021/03/31/6f_shoko/（参照2021-11-29）
- 2) よむナガノ 県立長野図書館ブログ「蔵書点検、そして『幻の6階書庫』への大移動！」2021-09-30.
https://blog.nagano-ken.jp/library/2021/09/30/6f_syoko03/（参照2021-11-29）

- 3) 県立長野図書館 (2021) 『県立長野図書館概要 令和3年 (2021年) 4月』
<https://www.knowledge.pref.nagano.lg.jp/info/gaiyo/index.html> (参照2021-11-29)
- 4) 同上
- 5) 他大学図書館におけるデータベース活用法として、すでに以下のような事例がある。
レファレンス共同データベース 「理工系学部で学ぶ学生のための資料の調べ方 (近畿大学中央図書館)」 2020-02-04.
https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=man_view&id=2000026130 (参照2021-11-29)
- 6) レファレンス共同データベース 「川中島平(長野県長野市)を流れる上中堰・下堰について、以下の地点がわかる資料がほしい。(県立長野図書館)」 2021-10-24.
https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref_view&id=1000305988 (参照2021-11-29)
- 7) レファレンス共同データベース 「テオドル・エド・フォン・レルヒが来日時に、霧ヶ峰で滑降演技をしていたか、手掛かりとなる資料を知りたい。(県立長野図書館)」 2021-10-21.
https://crd.ndl.go.jp/reference/detail?page=ref_view&id=1000305678 (参照2021-11-29)
- 8) 前掲注3) 参照
- 9) 箸本奈生子, 進地律子 (2021) 「信州大学附属図書館お仕事紹介」 2021-10-19.
<http://hdl.handle.net/10091/0002000395> (参照2021-11-29)
- 10) 森いづみ (2021) 「図書館の今 ～情報と人、人と人をつなぐ」 (令和3年度 松本プラチナ大学 講演資料) 2021-10-06.
https://researchmap.jp/izumimi/presentations/33934855/attachment_file.pdf (参照2021-12-02)
- 11) 菅谷明子 (2003) 『未来をつくる図書館—ニューヨークからの報告—』 岩波書店.

参考文献

- 上林陽治 (2013) 『非正規公務員という問題：問われる公共サービスのあり方』 岩波書店.
- 朝倉久美, 畔上友里 (2020) 『『共につむぐ“知の拠点”をめざして』：信州大学附属図書館と県立長野図書館の職員交流研修報告』 『信州大学附属図書館研究』 Vol. 9, pp. 223-228.
- 伊東洋輔 (2018) 「県立長野図書館との交流研修」 『信州大学附属図書館研究』 Vol. 7, pp. 237-242.
- 小澤多美子 (2018) 「信州大学附属図書館における職員交流研修報告：公共図書館員が見た大学図書館」 『信州大学附属図書館研究』 Vol. 7, pp. 231-236.
- 斧澤有里, 湯本寛深 (2020) 「県立長野図書館との交流研修について」 『信州大学附属図書館研究』 Vol. 9, pp. 229-234.
- 小林隆志 (2021) 「ディスカバー図書館：鳥取県立図書館31年目の挑戦 都道府県立図書館と市町村立図書館の『連携』で何をを目指すのか!？」 (令和3年度長野県公共図書館館長研究会資料)

県立長野図書館との交流研修について

- 竹内比呂也, 國本千裕 (2020) 「大学図書館機能の変化に対応する新しい大学図書館員の育成に関する考察」『大学図書館研究』Vol. 114, 2062. doi:10.20722/jcul.2062 (参照2021-11-29)
- 星野雅英 (2007) 「国立大学における図書館職員の専門性とキャリアパスを考える—東京大学附属図書館を事例として」『大学図書館研究』Vol. 81, pp. 42-52. doi:10.20722/jcul.1268 (参照2021-11-29)
- 森いづみ (2021) 「大学図書館職員のスキルアップ法：“しなやかな強さ”を持つプロフェッショナルを目指して」(令和3年度大学図書館職員短期研修資料)
<https://researchmap.jp/izumimi/presentations/35681395> (参照2021-11-29)