

レファレンス業務体制の変貌 -オンラインレファレンスの開設から-

立正大学図書館 品川学術情報課
吉水 拓哉

2023年度私図協東地区部会 研修会
「レファレンスサービス最前線～どうしよう。それでも利用者は待ってくれない～」

2023年10月20日（金）

- 氏名：吉水 拓哉（ヨシミズ タクヤ）
- 入職：2015年4月 品川学術情報課に配属

■ 主要業務

- ・ レファレンス業務
- ・ 資料保存（IPM関連）
- ・ 機関リポジトリ
- ・ システム関連（インフラ）

■ 本日の講演関連

年.月	内容
2021.10	図書館総合展 第7回 レファレンス大賞 （文部科学大臣賞） コロナ禍における非来館型サービスの拡充とTeamsを活用した調査体制
2022.3	吉水拓哉. コロナ禍でのレファレンスサービス体制 再構築：Teams の活用. カレント アウェアネス -E. 2022, No.432, E2481.
2022.8	吉水拓哉. Teams を活用したレファレンスサービス体制の再構築 ―立正大学図書館 の取り組み―. 大学図書館研究. 2022, vol. 121. 論文ID:2138.
2022.11	日本事務器図書館応援ミニセミナー オンラインレファレンス機能を用いたレファレンス業務体制

2023年5月1日時点	東京・品川キャンパス	埼玉・熊谷キャンパス
学部・学科	6学部・11学科 7,952人	3学部・5学科 2,298人
研究科	5研究科 167人	2研究科 33人

2023（令和5）年度版大学基礎データ

2023年3月31日時点	品川図書館	熊谷図書館
蔵書数（図書）	685,579冊	333,394冊
職員数	7人	7人
レファレンス担当	4人	2人

4～11F	教室、センター、会議室、グループ学習スペース（4～7F）
品川図書館	施設等
3F	入館ゲート、図書カウンター、雑誌、端末
2F	レファレンスデスク 、PCカウンター、端末、閲覧席、参考図書、学修支援、就職資格、多読図書、グループ学習スペース
1F	入館ゲート、図書カウンター、文庫、0-1類、端末、閲覧席、グループ学習スペース
B1	2-9類、端末、閲覧席、事務室、グループ学習スペース
B2	閉架書庫
B3	閉架書庫

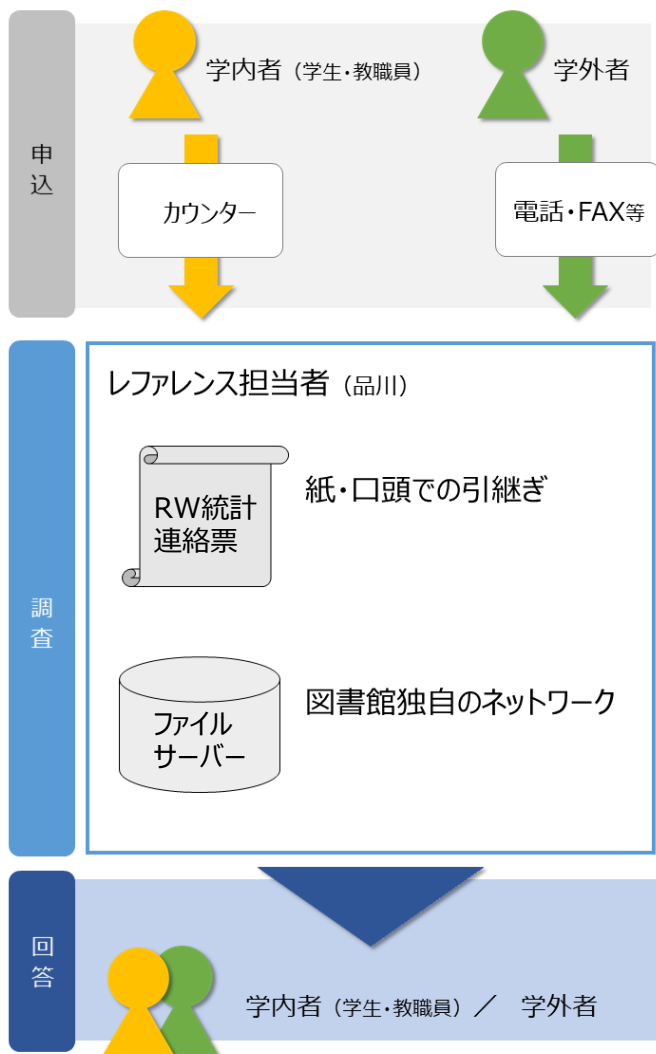
レファレンスデスク	2019年度まで	2020年4月から
開室	・9:30～12:00（学生スタッフ） ・12:00～17:00（担当職員）	停止
各種調査相談	・12:00～17:00（担当職員） ・1Fカウンター（受付）	停止
文献複写・相互貸借（受付）	・レファレンスデスク ・1Fカウンター ・My Library	・My Library
紹介状	・レファレンスデスク ・1Fカウンター（受付）	停止
研究室本出納（受付）	・レファレンスデスク ・1Fカウンター	停止
NDLデジタル送信サービス （閲覧・複写）	・レファレンスデスク	停止

レファレンスデスク	2019年度まで	2022年現在
開室	・9:30～12:00（学生スタッフ） ・12:00～17:00（担当職員）	停止
各種調査相談	・12:00～17:00（担当職員） ・1Fカウンター（受付）	・My Library（レファレンス） 2020年10月～ ・1Fカウンター（受付）
文献複写・相互貸借（受付）	・レファレンスデスク ・1Fカウンター ・My Library	・My Library（ILL） ・1Fカウンター
紹介状	・レファレンスデスク ・1Fカウンター（受付）	・My Library（レファレンス） 2021年12月～ ・1Fカウンター
研究室本出納（受付）	・レファレンスデスク ・1Fカウンター	・My Library（レファレンス） 2021年12月～ ・1Fカウンター
NDLデジタル送信サービス （閲覧・複写）	・レファレンスデスク	・My Library（レファレンス） 2021年12月～ ・My Library（ILL）

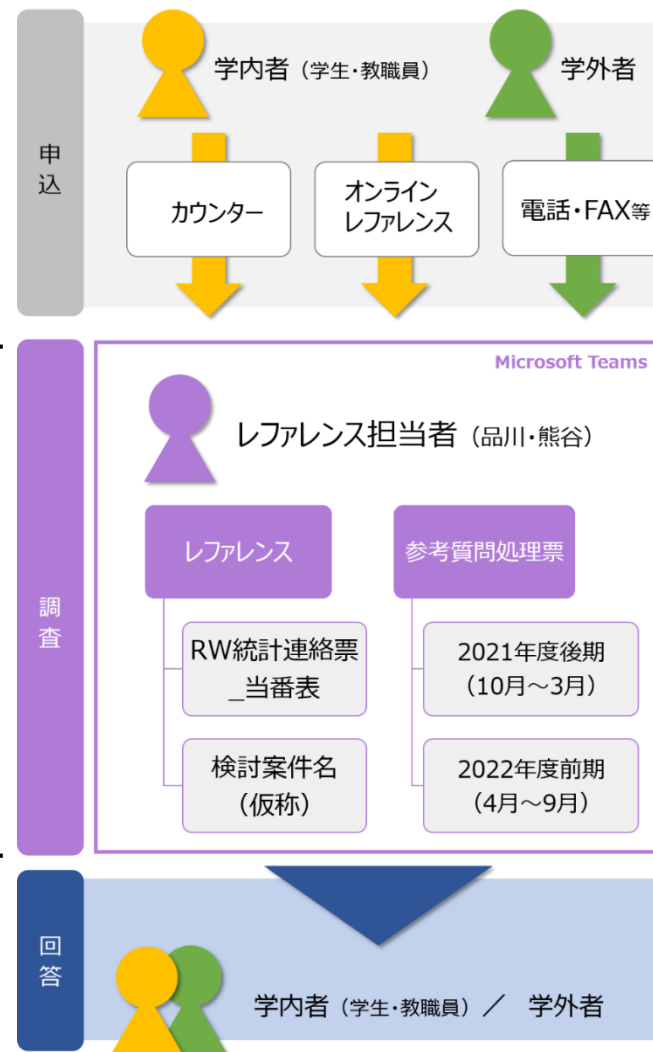
レファレンスデスク	2019年度まで	2023年現在
開室	・9:30～12:00（学生スタッフ） ・12:00～17:00（担当職員）	・月8回（2回×4人）程度
各種調査相談	・12:00～17:00（担当職員） ・1Fカウンター（受付）	・My Library（レファレンス） 2020年10月～ ・1Fカウンター（受付）
文献複写・相互貸借（受付）	・レファレンスデスク ・1Fカウンター ・My Library	・My Library（ILL） ・1Fカウンター
紹介状	・レファレンスデスク ・1Fカウンター（受付）	・My Library（レファレンス） 2021年12月～ ・1Fカウンター
研究室本出納（受付）	・レファレンスデスク ・1Fカウンター	・My Library（レファレンス） 2021年12月～ ・1Fカウンター
NDLデジタル送信サービス （閲覧・複写）	・レファレンスデスク	・My Library（レファレンス） 2021年12月～ ・My Library（ILL）

レファレンス業務について

■コロナ禍前



■コロナ禍後



要出勤

在宅可

オンラインレファレンス機能	Teams	その他
• 申込窓口を増やすことができた（場所/時間） • データの蓄積	• 情報の共有が容易になった • 紙媒体を気軽に破棄できる • 業務場所の拡大 • 業務分担が容易に	• 何かを見直す、オンラインに合わせる意識の向上 • データとして残す、データの視認性（体系的整理）を意識するように • ICTを積極的に活用する

オンラインレファレンス、Teams活用によって ⇒
連鎖反応的に変化（≡改善/改悪）するようになった

学蔵書検索 (OPAC) 新着 x +

/portal/refer/preInput?method=insert



立正大学蔵書検索 (OPAC)

立正大学TOPページ 立正大学図書館TOPページ 立正大学リポジトリTOPページ 履歴表示 履歴クリア

TOP | 詳細検索 | ブラウズ | ジャーナルAtoZ | MyLibrary

クイックサーチ

検索語を入力してください

クイックサーチとは？

Welcome!品川職員09さん [プロフィール変更](#)

? もし品川職員09さんでない場合はこちらから再ログイン [ログイン](#)
? ログアウトする場合はこちらから [ログアウト](#)

[MyLibrary](#) → レファレンス

新規レファレンス 依頼

[オンラインレファレンスについて](#)

オンライン上でレファレンス質問（文献調査・事項調査・所蔵調査・その他、図書館資料やデータベース等に関する質問等）をすることができます。
以下のコメント欄に沿って必要事項をご入力ください。

- ◆ 質問内容に関する連絡はメールで行います。必ず回答希望メールアドレスをご入力ください。
- ◆ 質問内容は、ご自身の研究テーマ等と関連付けてご記入ください。
- ◆ 回答までにお時間を要する場合があります。あらかじめご了承ください。
- ◆ 最終回答は、MyLibraryにログイン後、オンラインレファレンスの項目からも確認することができます。
- ◆ 質問から1年以上経過後に、OPACトップページのレファレンスDBページに、質問・回答内容を掲載予定です。質問をした時点では掲載されません。個人情報は掲載しません。掲載を希望されない場合は、以下の「補足など」のコメントに沿ってご記入ください。

◆ 動画共有サービスMicrosoft Streamの図書館チャンネルにて、データベースの利用方法や図書館で提供中のサービスについて、5分前後の動画を配信しています。パソコンまたはスマートフォンにて学外からも視聴可能です。こちらも併せてご利用ください。

※アクセスにはOffice365アカウントでのログインが必要です。

レファレンス種別: **【共通】利用案内**

件名:

内容:

※利用者自身で調べることができる
コンテンツを増やす

学蔵登録 (OPAC) 新着 x +

vportal/refer/preInput?method=insert

クイックサーチ 検索語を入力してください



クイックサーチとは？

◆質問から1年以上経過後に、OPACトップページのレファレンスDBページに、質問・回答内容を掲載予定です。質問をした時点では掲載されません。個人情報掲載しません。掲載を希望されない場合は、以下の「補足など」のコメントに沿ってご記入ください。

◆動画共有サービスMicrosoft Streamの図書館チャンネルにて、データベースの利用方法や図書館で提供中のサービスについて、5分前後の動画を配信しています。パソコンまたはスマートフォンにて学外からも視聴可能です。こちらも併せてご利用ください。
※アクセスにはOffice365アカウントでのログインが必要です。

レファレンス種別: [共通] 利用案内

件名:

内容:

補足など:

- ・ 異動情報 (参考にした資料の情報等) :
- ・ すでに調査済みの情報 (ご自身で調査済み・すでに知っている情報等) :
- ・ 回答希望TEL:
- ・ 回答希望メールアドレス:
- ・ 回答希望日 (希望日1日以上の日付をご記入ください) :
- ・ OPACのレファレンスDBページへの掲載希望について:
- ※質問をした時点では掲載されません。個人情報掲載しません。
- ※質問から1年以上経過後に、質問・回答内容のみ掲載を行う予定です。
- ※レファレンスDBページへの掲載を希望されない場合は、
{ } 内に〇をご記入ください。
{ } レファレンスDBページへの掲載を希望しない

確認

※回答方法や希望日等を確認

個人情報の扱い | 推奨ブラウザ | 図書館案内 | 媒体アイコンについて | RSSについて

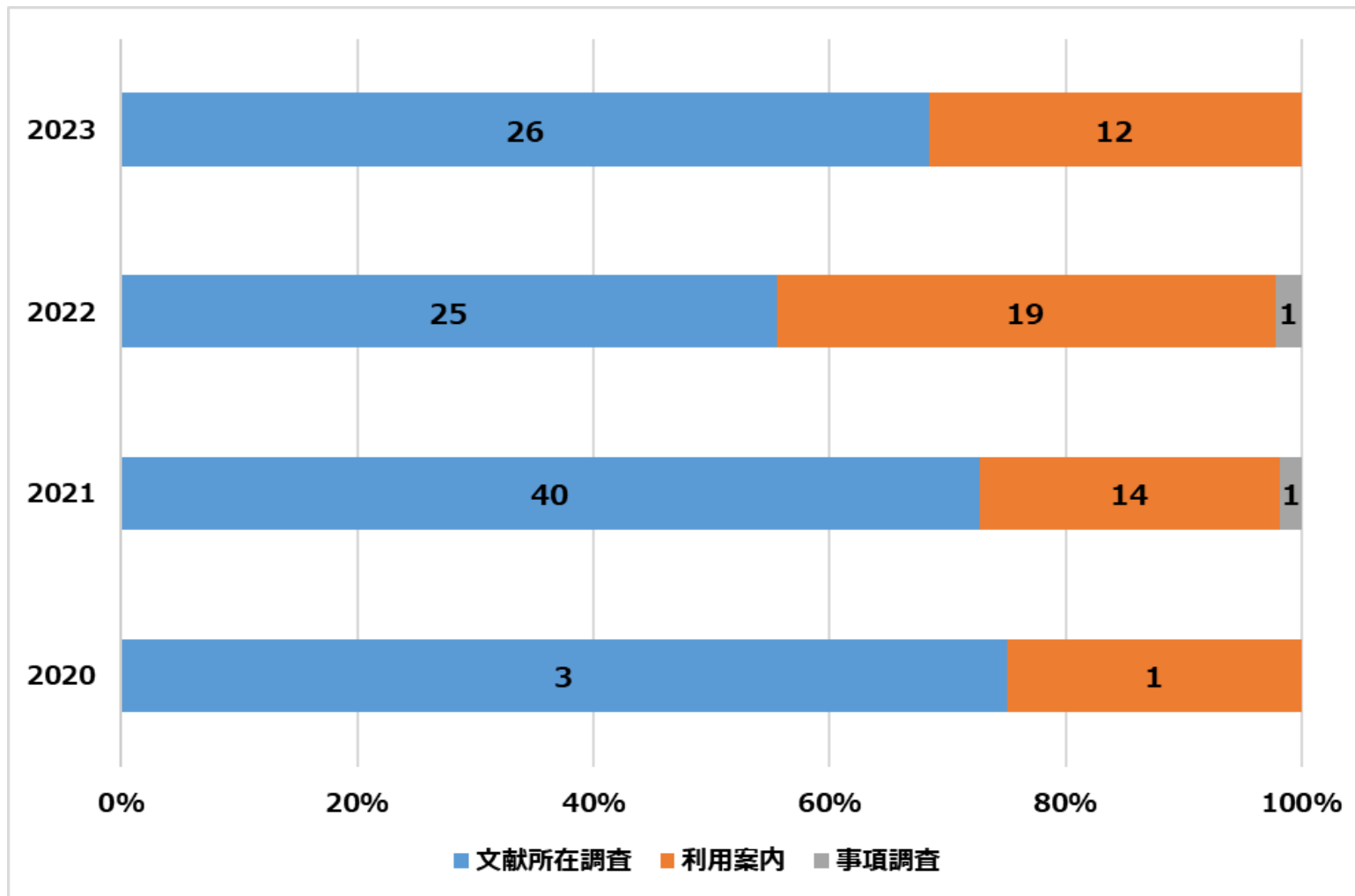
'20：事前予約
'21：人数制限
'22：短縮開館
'23：通常

2020-2023年度 申込総数

年度	項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	小計	合計
2020	文献所在調査	-	-	-	-	-	-	1	0	1	0	0	1	3	4
	利用案内	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	1	1	
	事項調査	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	
2021	文献所在調査	0	0	0	2	2	3	17	4	4	1	2	5	40	55
	利用案内	1	1	2	2	0	1	2	1	1	2	1	0	14	
	事項調査	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
2022	文献所在調査	2	2	0	5	1	1	0	1	3	4	4	2	25	45
	利用案内	1	1	6	3	0	0	1	4	1	1	1	0	19	
	事項調査	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
2023	文献所在調査	5	4	7	6	4	0	-	-	-	-	-	-	26	38
	利用案内	3	2	4	0	3	0	-	-	-	-	-	-	12	
	事項調査	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	0	

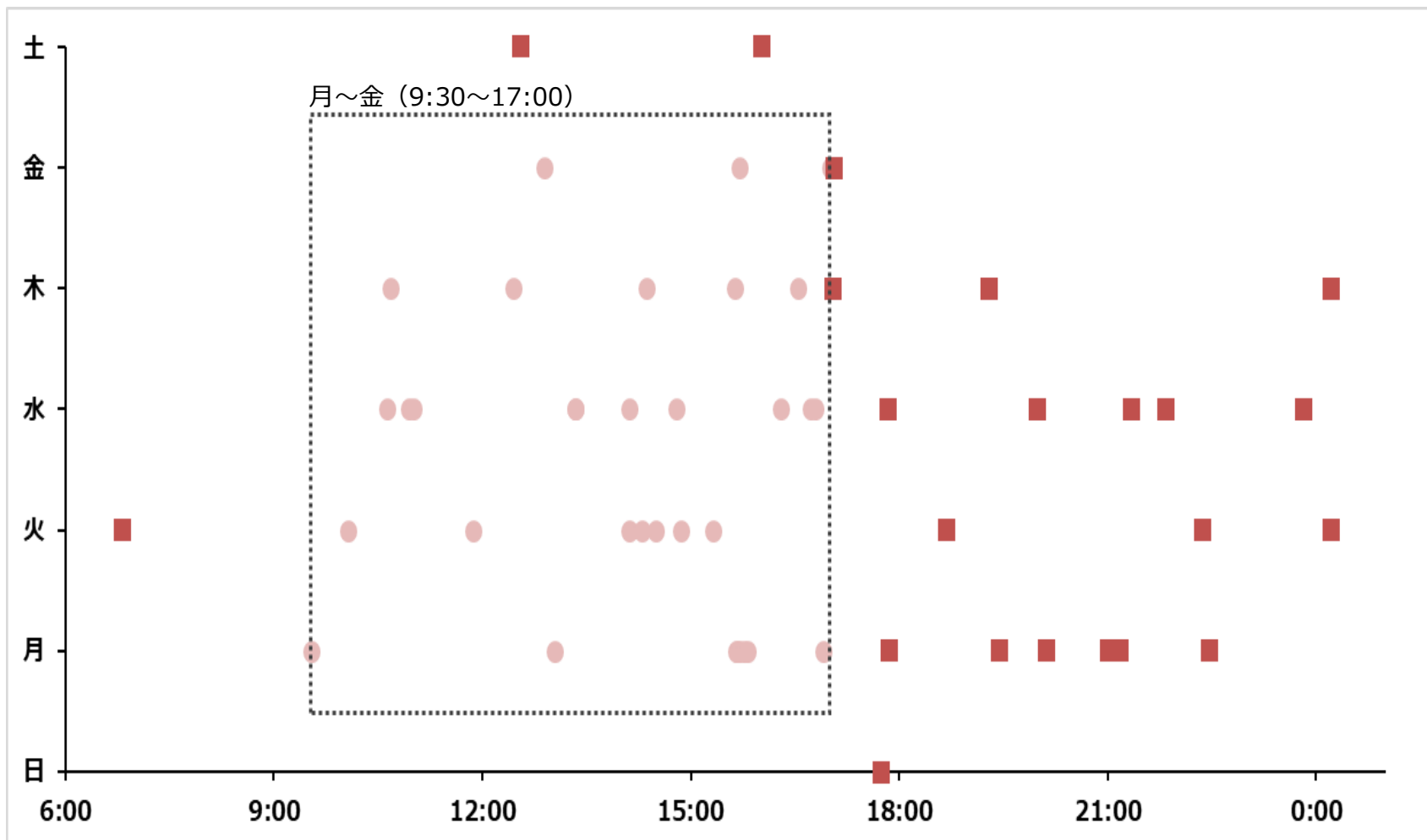
2020-2023年度 申込内容割合

'20 : 事前予約
'21 : 人数制限
'22 : 短縮開館
'23 : 通常



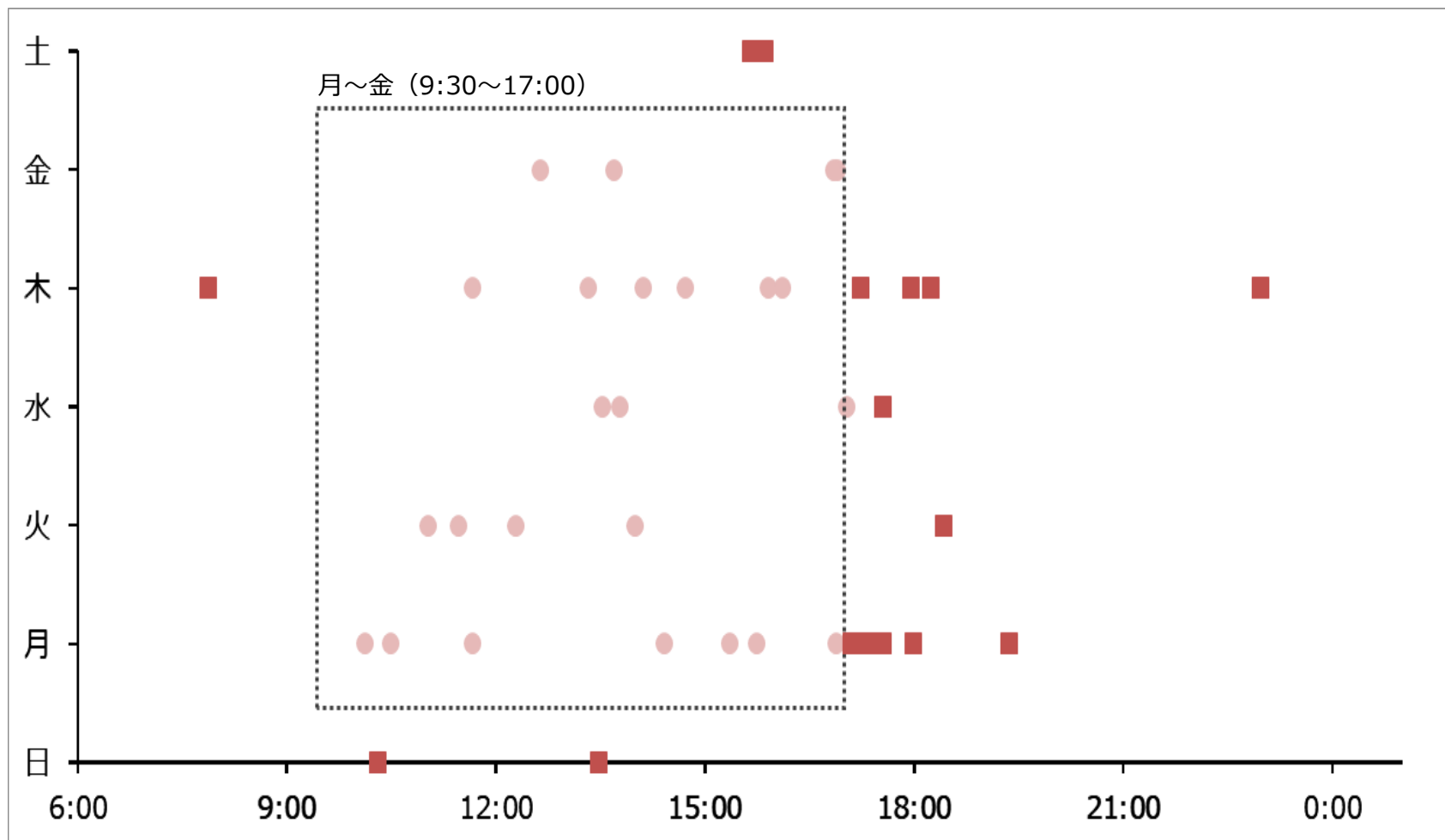
2021年度 曜日別申込時間 (n=55件)

- RD開室時間内 33件
- RD開室時間外 22件
内、開館時間外 11件



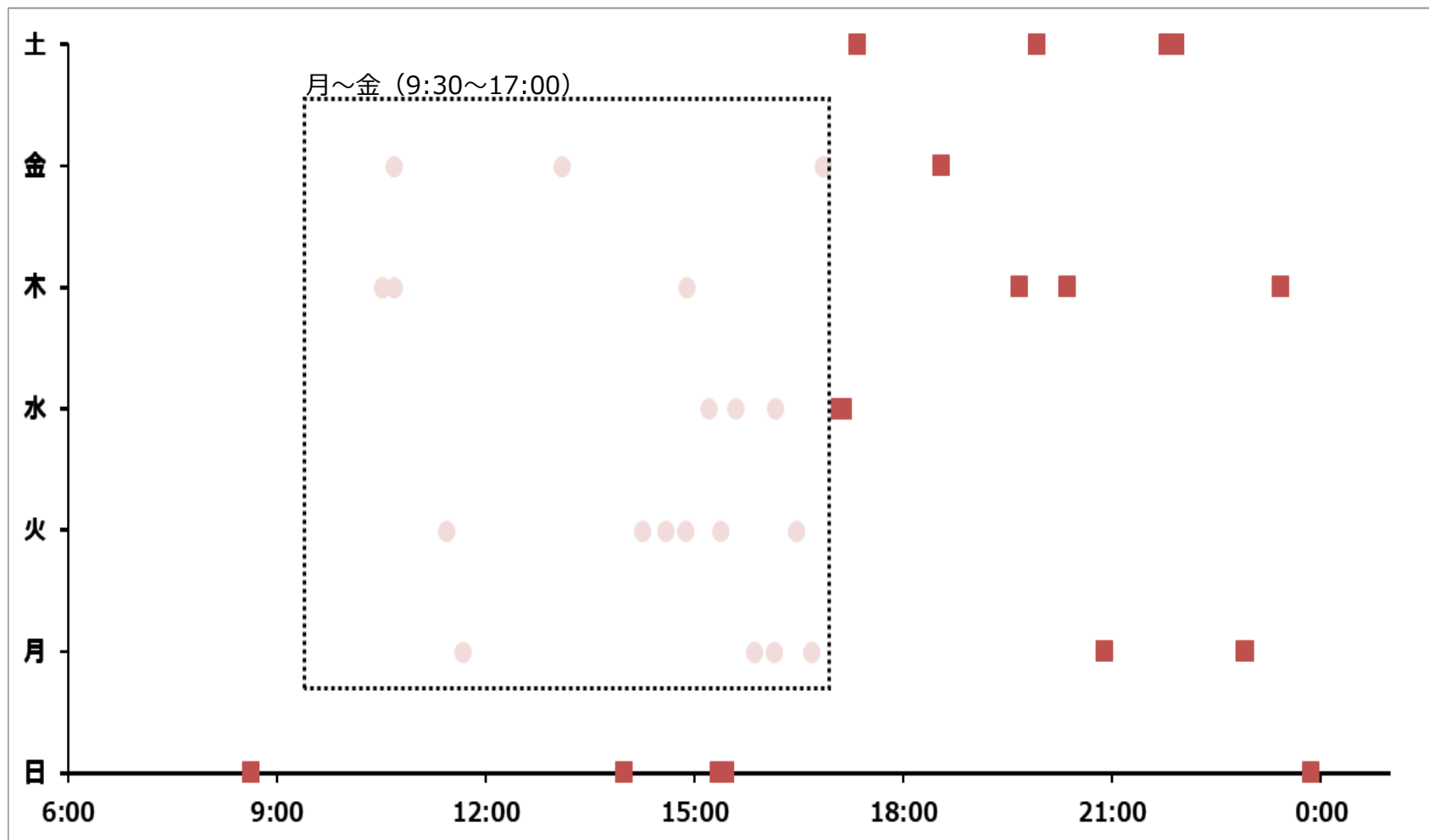
2022年度 曜日別申込時間 (n=45件)

- RD開室時間内 24件
- RD開室時間外 21件
内、開館時間外 8件



2023年度 曜日別申込時間 (n=38件) ※4-9月

● RD開室時間内 24件
■ RD開室時間外 21件
内、開館時間外 8件



オンラインレファレンス機能の実績

時間帯	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	合計
6時	0	1	0	0	0	0	0	1
7時	0	0	0	1	0	0	0	1
8時	0	0	0	0	0	0	1	1
9時	1	0	0	0	0	0	0	1
10時	2	1	2	3	1	0	1	10
11時	2	4	1	1	0	0	0	8
12時	0	1	0	1	2	1	0	5
13時	1	1	4	1	2	0	2	11
14時	1	7	2	4	0	0	0	14
15時	8	2	2	2	3	2	2	21
16時	4	1	4	2	4	2	0	17
17時	6	0	5	3	1	1	1	17
18時	0	2	0	1	1	0	0	4
19時	2	0	1	2	0	1	0	6
20時	2	0	0	1	0	1	0	4
21時	2	0	2	0	0	2	0	6
22時	3	1	0	1	0	0	0	5
23時	0	0	1	1	0	0	1	3
0時	1	1	1	1	0	0	0	4
1時	0	0	0	1	0	1	0	2
2時	0	0	0	0	0	1	0	1
3時	0	0	0	0	0	0	0	0
4時	0	0	0	0	0	0	0	0
5時	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	35	22	25	26	14	12	8	142

- 2020-2023年度
曜日別申込時間（累計）
- 開館時間（月-金）
8:30-22:00
- 開館時間（土）
8:30-21:30
- レファレンスデスク（月-金）
9:30-17:00
※職員は13:00-
- 勤務時間（月-土）
9:00-17:40

- My Libraryの一機能としての強みはある
⇒ オンライン申込の一本化、利用者データ
- 利用者とのやり取りをオンラインレファレンス上でしたい
⇒ チャット形式、データのやり取り
- 申込者の要求は対面時よりもわかりやすいか
⇒ 情報を予め出してくれる利用者が多い
- 文献所在調査：複数のデータベースを利用する人が少ない
⇒ 案内せずとも利用できる導線作り
- 利用案内：カウンターの代わり
⇒ サービスの拡張に繋がる

情報共有の変化

情報共有	～2020.10	2020.10～
レファレンス業務の統計・引継ぎ	紙	Excel Online
調査関係	紙	Word Online
ミーティング	対面	Teams
業務連絡・進捗報告	メール、ミーティング	Teams
データ保存	ファイルサーバー	Teams

調査関係 (紙 ⇒ Word Online)

参考質問処理票 立正大学図書館 № 3

受付	年 月 日 () 前・後・夜	所属	
質問様式	☐ 面接 ☐ FAX ☐ 電話 ☐ 文書	氏名	
質問種別	☐ 利用指導 ☐ 所在調査 ☐ その他 ☐ 文献調査 ☐ 事項調査	住所	
検索システム	☐ 学内等のシステム ☐ 民間のシステム	電話	
質問者 所属種別	学内 ☐ 学生 ☐ 教職員 学外 ☐ 学生 ☐ 大学研究者 ☐ 大学外研究者 ☐ その他		

質問内容

1/9(木) 運営委員会資料、保存庫関係、大崎田蔵蔵地球・環境科学部関係図書の特設コーナーの整理
ファイルを確認しましたが新しいものは見つからなかった。
古本から作成の時系列資料を確認し、リポートに添えて追加しました。

1/10(金) ファイルを確認。作成のシートを見やすく良いと思います。
資料番号は振り直す方が利用者に優しいと思います。

典拠: 1/11(火) 回答作成、リストを修正しました。回答には主な資料のみ載せました。

調査の要旨

1/23(木) 本日 田中先生へ中間報告をおこないました。品川業務日誌調査後、
2月末～3月頃までに最終回答していただきます。
資料編纂課の年度末に発行する年報の「本邦ルビストリ」というコーナーで
田中の経歴と熊谷キャンパスの年表を載せるための調査とのこと。
1/26(水) ①平成13(2001)～16(2004)年度の大事業日誌
H13. 7. 30 移送
H13. 12. 18 搬出
H14. 12. 18～20 搬出
その他、田中先生 田中先生 田中先生 田中先生
の記述があるが、田中先生移動が明記されて
いたのは左記の日付である。

最終回答、リストを作成しました。講義(石原先生)へ。
移動した年 = 平成13(2001)～14(2002)年度

最終回答

1/26(水) 田中先生、田中先生へ最終回答を説明し、お渡ししました。
調査資料は1つのファイルに直し、「田中先生移動の記録」として
朝倉室内ファイル棚に1冊置きました。

※全員チェック後、ファイリングしてください

済印

体 ☐ ☒ ☐ 吉水 ☒

(注) 利用指導: 卒業・レポート・レファレンスツールの使用法、その他の図書館利用法
所在調査: 不明図書・学費優待・相互利用 (含、所蔵調査)
文献調査: (含、書誌事項の調査)
学内等のシステム: 学内で運用している情報検索システム (文献検索等) 及び学内情報センター等
民間のシステム: JOIS, DIALOG, ORBIT等

参考質問処理票

申込日 2023年 8月 20日 (日)

■利用者情報

分館	品川	氏名		所属	文学部史学科
Tel		E-mail		回答希望日	記載なし
				回答方法	

■管理情報

レファレンス番号 または受付方法	298	カテゴリー (レファ レンス担 当者判 断)	文献所在調査	DB掲載可 否	
---------------------	-----	------------------------------------	--------	------------	--

■タイトル (質問内容)

新聞地域版

■レスポンス内容

朝日新聞クロスサーチや、ヨミダス歴史館の新聞の地域版を読みたいのですが、地域版をクリックすると、「地域版を読むには契約が必要です。」と出て読めません。どうすれば地域版を読めるのでしょうか？

■典拠情報 (参考にした資料の情報等)

◆ (試験的導入: 年度末頃に評価予定) 調査の方向性

※調査状況に応じて記載してください。

※記載できる方は積極的にお願いいたします。

日付	記載者	調査の方向性

◆調査の要旨 ※必要に応じて行を追加してください。

日付	担当者	調査内容
8/21		DB担当に地域版は契約外か要確認。 あわせてDB以外で地域版の新聞を読むための方法を案内するのが良いか。 ・リサーチナビ「地方の新聞を調べるには」 https://rnavi.ndl.go.jp/jp/newspapers/post_763.html#4

吉

吉水 拓哉 8/3 12:00
会議を予定

📅

2023年度第5回レファレンスミーティング
2023年8月25日 金曜日 @ 15:00

...

すべて折りたたむ

吉

吉水 拓哉 8/3 12:10

品川レファレンス担当 熊谷レファレンス担当

お疲れ様です。25日（金）は15:00から開始します。そのため、報告事項については、各自事前に資料に目を通してください。状況に応じて、本投稿の返信にて補足・質問等の対応をお願いいたします。
議題のデータを用意しました。随時入力ください。事前に検討いただきたい点がわかっている場合は、予め知らせるなど、当日が円滑に進むようご対応をよろしくお願いいたします。

詳細表示

📄

(第5回) 2023年度レファレンスミーティング議題.docx

...

品川レファレンス担当 熊谷レファレンス担当

報告2の資料についてですが、前回お知らせした通り、オンラインレファレンスと参考質問処理票の数値項目を変更しております。
どうぞよろしくお願いいたします。

🔒

会議終了:9分 14秒

↓

参加者のレポート
出席者レポートをダウンロードするには、ここをクリックしてください

小

8/28 10:47

レファレンス担当各位

お疲れ様です。8/25(金)に開催しました第5回レファレンスMTGについて、議事録案を作成いたしました。
ご確認のうえ、修正点等ございましたらご指摘いただけますと幸いです。以上、よろしくお願いいたします。

案【議事録】2023年度第5回レファレンスミーティング.docx

📄

案【議事録】2023年度第5回レファレンスミーティング.docx

...

msteams_c4b5a5 > General

← 返信

2023年7月22日

鈴

7/22 13:31

参考質問処理票_20230721 (先生)

参考質問処理票 担当各位

回答希望日: 7月28日(金) 来館予定

調査終了後、来館前に先生へ複写希望についてTELでご確認をお願いいたします。どうぞよろしくお願いいたします。



★参考質問処理票_20230721 (先生) .docx ...

参考質問処理票 > 06_2023年度前期 (4月~9月)

返信

2023年8月1日

吉

吉水 拓哉 7/24 14:20

参考質問処理票_20230722 (さん)

参考質問処理票 担当各位

回答希望日: 8月4日(金) 頃までに

参考: 20220520 (さん)



★参考質問処理票_20230722 (さん) .docx ...

2 件の返信

返信

2023年8月23日

- 投稿と返信で情報の整理、情報の小出し
⇒ トピックごとにやり取りができる = 流れもわかり見返しやすい
- 職員だけでなく学生も利用できる
⇒ 院生アルバイトともTeamsでやり取り
- データ化、オンライン化、オートメーション化
⇒ Forms + Power Automate + Excel Online
- 参考質問処理票
⇒ レファレンス協同データベースを見据えて修正を検討したい
- レファレンス連絡/統計票
⇒ 管理が楽なレベルでオートメーション化ありか？

オンラインレファレンス機能	Teams	その他
• 申込窓口を増やすことができた • データの蓄積	• 情報の共有が容易になった • 紙媒体を気軽に破棄できる • 業務場所の拡大 • 業務分担が容易に	• 何かを見直す、オンラインに合わせる意識の向上 • データとして残す、データの視認性（体系的整理）を意識するように • ICTを積極的に活用する

オンラインレファレンス、Teams活用によって ⇒
連鎖反応的に変化（≒改善/改悪）するようになった

（個人的に）新しいことに取り組む余裕に繋がった??



立正大学

「モラリスト×エキスパート」を育む。

ご清聴いただき誠にありがとうございました。