

要 旨

本稿は、神奈川県立公文書館におけるレファレンス業務の現状について考察・分析を行い、浮かび上がった課題に対する改善策を提示することを目的とする。

当館ではレファレンスを受けた職員が、対応した際の記録、「相談処理票」を極力作成するルールとなっているが、作成件数の減少や「相談処理票」の未整理という問題が見受けられた。しかし、レファレンス業務は、利用者に情報を提供する架け橋となり、当館の利用促進に結び付く重要な業務ではないかと考えられるので、検討を行った。

第1章では、アーカイブズにおけるレファレンス業務の意義と相談記録を作成する必要性について取り上げた先行研究を整理し、それを踏まえた上で、当館におけるレファレンス業務の理想像を提示する。

第2章では、第1章で示したレファレンス業務の理想像に対して、当館のレファレンス業務の現状をマニュアルや規則等を材料として分析していく。具体的には、当館におけるレファレンス業務の位置付けを各種規則で比較検討すること、レファレンス業務の定義を閲覧窓口業務の詳細が記されている「受付マニュアル」から確認することである。また、当館のレファレンス業務の現状やこれまでに取り組まれてきた業務改善についての紹介も行う。

第3章では、実際の問い合わせ内容が記録されている「相談処理票」のデータ分析を行うことで、当館のレファレンス業務の課題をさらに深掘りする。具体的には、当館の直近6年分の「相談処理票」を材料として、問い合わせの手段や「相談処理票」を作成した職員等に関して分析を行う。

第4章では、第2章と第3章での分析で浮かび上がったレファレンス業務の課題と今後に向けた対応策を提示する。まず、現状分析の結果として、課題を2点明らかにした。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、これらの課題と第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、現状に即した対応策を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して、レファレンス業務の対象を絞ることである。2点目は、今後の「相談処理票」の作成を紙から電子に移行して、データベース化を図ることである。3点目は、レファレンス業務を当館の「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。