

沖縄県公文書館におけるレファレンス概況

佐久川 菜々・西山 絵里子[†]

はじめに

1 沖縄県公文書館閲覧室の概要

1-1 基本情報

1-1-1 所蔵資料

1-1-2 閲覧室

1-1-3 一般・行政閲覧申請者

2 レファレンスとその対応状況

2-1 定義

2-2 レファレンス対応件数及びフロー

2-2-1 レファレンス件数の推移

2-2-2 全国のレファレンス件数

2-2-3 レファレンス対応フロー

2-3 レファレンス内容の分析

2-3-1 目的と分析手法

2-3-2 Excel での分析

2-3-3 テキストマイニング

2-3-4 分析結果

3 レファレンス実績の活用

3-1 館内業務の改善

3-2 次の利用者への還元

4 今後の展望

おわりに

はじめに

沖縄県公文書館（以下「当館」という。）のレファレンス業務は、当館の所蔵資料と利用者を繋ぐ役割を担っている。検索に不慣れで、探したい資料をうまく言語化できない利用者に対し、職員が資料の特定に至る支援を行うことで、当館の公平な利用を支えている。レファレンスは利用者のニーズを直に聞くことができる機会でもあり、業務改善の糸口にもなる。当館のレファレンスに関する先行研究では、利用者の属性とレファレンス・パターンと、公文書館職員がその過程で果たすべき役割を分析した事例¹、軍雇用員カードを用いたレファレンス事例²、伊江島弾薬輸送船爆発事故関連資料に係

[†] さくがわ なな 公益財団法人沖縄県文化芸術振興会公文書管理課 利用普及班 公文書閲覧補助員

にしやま えりこ 公益財団法人沖縄県文化芸術振興会公文書管理課 利用普及班 公文書専門員（認証アーキビスト）

1 垣花優子「公文書館における情報探索活動と公文書館・アーキビストの役割」『沖縄県公文書館研究紀要』第8号（沖縄県公文書館 2006）pp.37-49

2 佐久川志麻「記録を残すということー軍雇用員カードの利用を通してー」『沖縄県公文書館研究紀要』第11号（沖縄県公文書館 2009）pp.59-64

るレファレンス事例³、当館の「パスファインダー」の取り組みの経緯及びその内容を紹介した事例⁴が挙げられる。これらは、事例紹介や理論的な側面からの研究が中心となっており、これまで館内で蓄積されてきたレファレンス実績のデータを用いて全体概要やその傾向を実証的かつ総合的にまとめた論考は見られない。また、「パスファインダー」も、現場の感覚で「問い合わせが多い」と感じるテーマを取り上げており、数量的な分析は行っていない。そこで本稿では、2001年（平成13）4月から2025年（令和7）3月までのレファレンス記録を対象として、当館のレファレンスを概観することを目的とする。本稿で、当館のレファレンスサービスの大枠の傾向を示すことで、今後より詳細な利用者ニーズの分析が可能となり、よりよいサービス提供の基礎データとして資することができる。

本稿では、第1章でレファレンスの前提となる当館の所蔵資料及び閲覧室の概要について述べる。第2章で、「レファレンス」の用語の定義及び当館におけるレファレンス対応のフローを整理したのちに、2001年（平成13）4月から2025年（令和7）3月までのレファレンス記録から、定量的な推移や内容の傾向を分析する。第3章では、利用者からの声をどのように館内業務に活用し利用者に還元するか、レファレンスの活用案について論じる。第4章では、分析結果を通じ、当館のレファレンスに関する今後の展望を整理する。

1 沖縄県公文書館閲覧室の概要

1-1 基本情報

1-1-1 所蔵資料

『アーキビストの職務基準書』の「レファレンス」の遂行要件で「所蔵資料に関する理解」が挙げられている通り、レファレンスを実施するためには所蔵資料に関する知識が必要である⁵。実務上でも、初めて閲覧室を訪れた利用者への利用案内（以下「オリエンテーション」という。）等で所蔵資料の概略を説明するほか、利用者から「公文書館にはどのような資料があるのか」と問いかけられることもある。なお、2025年（令和7）10月末時点の、当館所蔵資料の構成は表1の通りである⁶。

当館の所蔵資料は、復帰前の行政文書である「琉球政府文書」が45.5%を占め、復帰後、沖縄県から引き渡された「沖縄県文書」を合わせると全体の半数以上となる。「沖縄県文書」は毎年引渡しが行われ、さらに2026年度（令和8）からの公文書管理条例施行に伴い、当館への移管対象範囲が拡大することから、今後の増加が見込まれる。

表1 資料群ごとの件数及び割合

資料群	件数	割合
琉球政府文書	169,133	45.5%
沖縄県文書	46,680	12.5%
沖縄県刊行物	31,751	8.5%
米国収集資料	61,153	16.4%
沖縄関係資料	32,187	8.7%
刊行物	31,129	8.4%
合計	372,033	

1-1-2 閲覧室

利用者が所蔵資料を利用するために訪れるのが閲覧展示棟である。1階に展示室、2階に閲覧室がある⁷。2025年（令和7）10月末時点の、閲覧室の概要及び運営体制は表2の通りである⁸。

3 我喜屋美幸「レファレンス事例紹介 伊江島弾薬輸送船爆発事故関連資料の複写依頼から」『沖縄県公文書館研究紀要』第20号（沖縄県公文書館2018）pp.73-81

4 西山絵里子「資料の森の道しるべ：沖縄県公文書館「パスファインダー」のご紹介」『記録と史料』（全国歴史資料保存利用機関連絡協議会2025）pp.73-75

5 国立公文書館HP『アーキビストの職務基準書』（<https://www.archives.go.jp/about/report/pdf/syokumukijunsyo.pdf> 2025.9.6）

6 本稿では、所蔵資料目録の「資料群ガイド」の各資料群に登録されている資料件数を確認した。

7 このほか、講堂（1階）、研修室（2階）、休憩スペース（1・2階）等もある。

8 特に注釈のない限り、この表における館とは閲覧室のみを指す。例として開館日とは開室日と同義である。

表 2 閲覧室の概要及び運営体制

開館日	休館日を除く日
休館日	月曜日、国民の休日（「国民の祝日に関する法律」に規定する休日）、 年末年始（12月29日～翌年1月3日）、慰霊の日（6月23日）
開館時間	午前9時～午後5時（閲覧・複写申請の受付は午後4時30分まで）
入館料	無料
利用方法	カウンター相談、参考資料室以外の資料の利用等は予約優先制
閲覧可能資料	所蔵資料
職員構成	専門員1名（常勤）、利用審査嘱託員3名（非常勤・月18日勤務）、 公文書閲覧補助員5名（非常勤・月16日勤務）
業務範囲	公文書等の利用に関すること*

*「沖縄県公文書館の設置及び管理に関する条例」（平成7年3月31日条例第6号）第3条

当館パスファインダー「閲覧室へようこそ」では、閲覧室内を見取り図上で11区画に分け、その機能などを紹介している（図1）。



図1 「閲覧室へようこそ」（パスファインダー No. 10 より転載）

レファレンスサービスに関わる3点について言及する。第一に、参考資料室（図1内⑦・⑧・⑨、図2）である。この空間には開架式の18棚が備え付けられ、主に刊行物や地図、写真アルバムが排架されている。参考資料室の利用は、予約不要である。二点目は、「資料検索用パソコン」（図1内②）である。開館当初は資料の特定に「コンピューター」と「冊子目録」を用いるよう案内していたが、現在は、資料の検索から閲覧申請書の出力までがワンストップで可能なシステムを導入したパソコンを使って

9 沖縄県公文書館 HP「閲覧室へようこそ」(https://www.archives.pref.okinawa.jp/wp-content/uploads/No.10_PF-D03-research-room3.pdf 2025.11.07)

10 「閲覧室利用 Q&A」『アーカイブズ 沖縄県公文書館だより』No.1(創刊号)(沖縄県公文書館 1996) p.7

閲覧申請書の出力を促している¹¹。後述する「検索支援」には、このパソコンを操作する一般的な方法（キーボード入力、マウス操作等）も含まれる。三点目は、カウンター（図1内①、図3）である。カウンターテーブル上にはインターネット接続されたパソコン¹² 3台、電話機¹³ 3台が設置されている。カウンター後ろの棚には一部光ディスクや職員用参考資料が排架されている。書庫への出納や休憩などで人手が手薄になる時間帯でも、カウンターには最低1名が待機している。利用者からのレファレンスはカウンター以外の場所でも発生するが、利用者が入室後に足を運び、各種手続きも行うカウンターは、レファレンスが発生しやすい¹⁴。パスファインダー内でも「スタッフが居り」、「質問はお気軽に」と謳うカウンターが、当館のレファレンスの中心地といえる。



図2 参考資料室



図3 カウンター

1-1-3 一般・行政閲覧申請者

閲覧室の利用者は、行政利用（原則として沖縄県職員による公務の利用）と一般利用（行政利用以外）に区分される。二者の差異としては利用制限情報の閲覧可否、複写料金、利用手続き（利用者登録の可否等）、借覧の可否などがあるが、レファレンスの対応に違いはない¹⁵。

1995年度（平成7）の開館から2024年度（令和6）までの一般利用・行政利用の閲覧申請者数の推移を図4に示す。2015年度（平成27）頃までは一般利用の閲覧申請者数は概ね増加傾向にある。その後減少傾向に転じるが、その背景としては次の二点が考えられる。一点目は2013年度（平成25）からの「琉球政府文書デジタル・アーカイブズ推進事業」によってデジタル化された資料がインターネット公開され、来館せずともインターネットで閲覧可能な資料が年々増加可能していること¹⁷、二点目が2020年度（令和2）からのコロナ禍である。本稿では詳細な因果関係の分析や今後の見通しを予測することまでは行わない。しかし、当館は年間千人以上の利用者（一般利用・行政利用含む）に資料

11 一部の冊子目録は現在でも参考資料室や閲覧カウンター内に排架されている。ただし、目録情報は都度更新されるため、システム上に登録されている情報を最新とし、検索から申請までを同じパソコン内で案内することが多い。

12 システム上での資料管理や利用証作成のほか、レファレンス用メールの受付、資料検索にも使用される。

13 沖縄県公文書館の電話回線（代表）に加えて、閲覧室直通の電話回線がある。

14 図3のように、職員が机を挟んで同じパソコン画面を見ながら利用者に対応する光景も、当館ではよく見られる。

15 沖縄県職員による公文書館の利用について、開館から2001年度（平成13）までの状況は、豊見山和美「県職員による公文書資料の利用」『沖縄県公文書館研究紀要』第5号（沖縄県公文書館 2003）pp.17-23に詳しい。

16 類縁機関の参考事例として、沖縄県立図書館は行政レファレンス（調査・相談）サービスを「マヤーサーチ」と呼び、サービス業務種別のひとつとして案内している。沖縄県立図書館 HP「レファレンスサービスとは？」（<https://www.library.pref.okinawa.jp/search/ai/post-33.html> 2025.8.23）

17 沖縄県公文書館デジタルアーカイブサイト 琉球政府の時代「利用にあたって」（<https://www3.archives.pref.okinawa.jp/GRI/howto/> 2025.9.27）

を閲覧提供していることから、デジタル化や外的環境の変容に左右されつつも、一定数の対面での閲覧サービスの需要は継続的に示されているといえる。

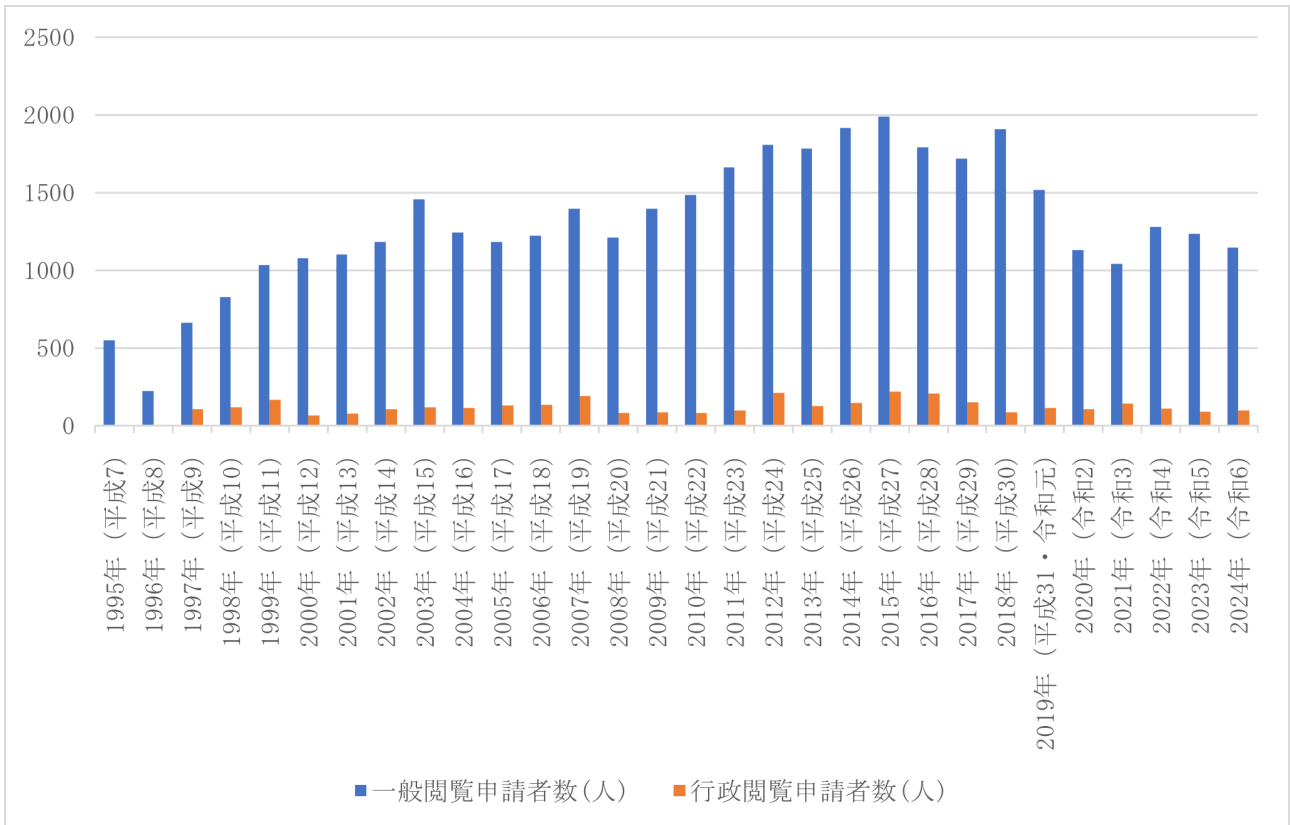


図4 一般利用・行政利用の閲覧申請者数人数の推移
(沖縄県公文書館年報をもとに作成)

2 レファレンスとその対応状況

2-1 定義

「レファレンス」という語が定義するサービスの範囲について整理する。各者の「レファレンス」及びそれに相当する語についての定義は表3の通りである。

表3 先行研究における「レファレンス」の定義

ジョージ・シャルー ⁽¹⁾	(訳文筆者) 総合レファレンスサービスはいくつかの機能で構成されているが、最も重要な2つのカテゴリーはインフォメーション・サービスとドキュメント・サービスである。
文書館用語集 ⁽²⁾	レファレンスサービス (<i>reference service</i>) [文書館では] 史料の利用者を補助する一連のサービス。記録・史料についての情報の提供、収蔵資料の閲覧、複写や複製のサービスなどが含まれる。
源河葉子 ⁽³⁾	(上記シャルーのエッセイ、文書館用語集を参照して) …インフォメーション・サービスが、前掲の項目「①記録・史料についての情報の提供」にあたり、ドキュメント・サービスが「②収蔵資料の閲覧、複写や複製のサービス」にあたる。…公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」であるとの理解が妥当であろう。…レファレンスサービスを、インフォメーション・サービスとドキュメント・サービスに意識的に拮いていく方法は有効であろう。

18 各年報「公文書等閲覧申請」内の項目「申請者数(人)」と「利用種別(一般利用・行政利用)」から数値を採集し作成した。2010年度(平成22)の年報では一般利用1,485、行政利用83、合計が1,478と記載されているが、本稿では一般利用・行政利用の数字のみを採用した。

<p>アーカイブ辞典⁽⁴⁾</p>	<p>レファレンス 窓口サービス、利用者サービスとしてのレファレンスも、文書館の重要な業務である。資料と利用者をつなげるのがレファレンスである。資料についての情報提供、閲覧・複写や複製サービスもこれに含まれる。</p>
<p>International council on Archives (国際アーカイブズ協議会、ICA) のターミノロジー⁽⁵⁾</p>	<p>reference service 利用者のアーカイブズ資料利用を援助することに関する活動領域。記録／アーカイブズについての、又はそれらからの情報を提供し、閲覧室で所蔵資料を利用できるようにし、並びに複写物又は複製物を提供することを含む。</p>
<p>岡崎彩香⁽⁶⁾</p>	<p>(上記アーカイブ辞典、ICA のターミノロジーを参照して) …アーカイブズ機関が利用者を支援する目的で行う行為という認識は、海外と日本で大きな差はない。</p>
<p>特定歴史公文書等の保存、利用及び廃棄に関するガイドライン⁽⁷⁾</p>	<p>(レファレンス) 第26条 館は、特定歴史公文書等の効果的な利用を確保するため、レファレンスを行うものとする。ただし、鑑定の依頼、文書の解読・翻訳等、館の業務として情報提供することが適当でないと認められる場合はこの限りでない。 2 館は、閲覧室の開室時間中、口頭、電話、書面その他の方法により、レファレンスに係る利用を希望する者の申込みを受け付けることができる。</p>
<p>アーキビストの職務基準書⁽⁸⁾</p>	<p>所蔵資料等に関する様々な問い合わせ（利用希望資料及び関連資料の所蔵確認、資料の解読支援、関係資料の所蔵先等）に対応する。</p>
<p>アメリカ・アーキビスト協会 (Society of American Archivists, SAA) の用語集</p>	<p>(訳文筆者) レファレンス 名詞。 1. 引用した情報の出典を示す注記。 2. 追加情報の出典を示す注記。 3. カタログや索引内の項目で、利用者を別の見出しへ誘導するもの；相互参照。 4. 利用者の関心に関連する資料の検索を支援するサービス；レファレンスインタビューを参照。 5. 比較に用いられるもの。 6. 相談；利用⁽⁹⁾。 (傍点筆者) レファレンスインタビュー 名詞。 1. 研究者に対し資料の利用方法に関するオリエンテーションを提供し、関連所有資料の特定を支援し、研究ニーズが満たされることを保証するための、アーキビストと研究者間の対話⁽¹⁰⁾。 閲覧サービス (または閲覧者サービス), 名詞。 1. 利用者がリポジトリの施設やコレクションを利用しやすくするためのプロセス。 注記 「閲覧サービス」はレファレンスサービスと同義で使われることがある。しかし、この用語は一般的に、利用者が検索に関連する所蔵資料を見つける手助けをすることよりも広く、登録、オリエンテーション、複写などを含む。大規模なリポジトリでは、閲覧サービスには飲食サービスや宿泊・駐車の手配などの付帯サービスが含まれる場合がある⁽¹¹⁾。</p>
<p>寺澤正直⁽¹²⁾</p>	<p>(上記ガイドライン、職務基準書、SAA を参照して) 日本のアーカイブズで用いられるレファレンスと、SAA の用語集のレファレンスの定義を比較すると、日本の方が狭い意味でレファレンスをとらえている、もしくは、SAA の用語集の定義は、職務基準書の他の職務も包含されているようにも見える。</p>
<p>アーカイブズ学用語辞典⁽¹³⁾</p>	<p>レファレンスサービス 何らかの情報あるいはアーカイブズ資料を求めている利用者に対して、アーカイブズ所蔵機関のスタッフが、必要な情報あるいは資料を提供ないし提示することによって援助すること、およびそれにかかわる業務をいう。 レファレンスサービスの内容は、利用者の求める情報あるいはアーカイブズ資料の特定や理解に資するため、資料の作成者に関する情報、他の所蔵機関や参考文献の紹介などのほか、所蔵資料にアクセスするためのサービスや利用方法に関する説明、コンテンツの使用に関する法令や倫理に関する情報の提示など多岐におよぶものの、通例として、鑑定や文字の解読・翻訳など仲介的立場を超えたサービスはおこなわれず、特定の価値判断に偏らない客観的・中立的な情報提供が求められる。 レファレンスサービスは、基本的には対面、電話や書面、メールなどによりおこなわれる応答的なアプローチであり、アーカイブズ所蔵機関のスタッフ側は単に受動的に対応するのではなく、利用者の情報についてのニーズや目的を把握し、適切な情報源やツールに導くための反復的なインタビューが重要視される。また、積極的な情報の提供の観点から、平易な印刷物による情報提供や、オンラインでのアクセスも可能なFAQなどのツールの整備もレファレンスサービスの枠組みのなかで展開されることになる。</p>

- (1) George Chalou. “Reference” A Modern archives reader : basic readings on archival theory and practice (Washington, D.C. : National Archives and Records Service, U.S. General Services Administration, 1984) p.259
- (2) 文書館用語集研究会『文書館用語集』（大阪大学出版会 1997） p.140
- (3) 源河葉子「公文書館における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 第3号』（沖縄県公文書館 2001） pp.57-65
- (4) 小川千代子、大西愛、高橋実『アーカイブ辞典』（大阪大学出版 2003） pp.123-124
- (5) Multilingual Archival Terminology 「レファレンス・サービス」 (<http://www.ciscra.org/mat/mat/term/4019/4843> 2025.9.8)
- (6) 岡崎彩香「レファレンスサービスの向上に関する一考察」『文書館紀要』（埼玉県立文書館 2019）
- (7) 「特定歴史公文書等の保存、利用及び廃棄に関するガイドライン」（2011年（平成23）4月1日内閣総理大臣決定）
- (8) 国立公文書館 HP『アーキビストの職務基準書 > 別表2』（<https://www.archives.go.jp/about/report/pdf/syokumukijunsyo.pdf> 2025.9.27）
- (9) DICTIONARY of ARCHIVES TERMINOLOGY 「reference」 (<https://dictionary.archivists.org/entry/reference.html> 2025.9.8)
- (10) DICTIONARY of ARCHIVES TERMINOLOGY 「reference interview」 (<https://dictionary.archivists.org/entry/reference-interview.html> 2025.9.8)
- (11) DICTIONARY of ARCHIVES TERMINOLOGY. 「reader service」 (<https://dictionary.archivists.org/entry/reader-service.html> 2025.9.8)
- (12) 寺澤正直「アメリカ・アーキビスト協会編アーカイブズ基礎シリーズⅢ『アーカイブズと手稿のためのレファレンスとアクセス』を読む①～レファレンスを中心に～」『アーカイブズ』第93号（国立公文書館 2024）
- (13) アーカイブズ学用語研究会『アーカイブズ用語辞典』（柏書房 2024）

レファレンスという語が「利用者の支援」の意であることは全者に共通しているが、サービスの範囲、特に閲覧や複写（源河らの分類では「ドキュメント・サービス」）を含むか否かについて見解が分かれている。

当館では、レファレンスサービスは「公文書等の利用に関する相談」の業務に位置付けられ、源河らが整理した分類で言えば「インフォメーション・サービス」に含まれる。資料の閲覧提供、複写等のドキュメント・サービスはレファレンスという語に含まれていない。当館のレファレンスサービスはあくまで利用者からの相談を起点とした情報提供のみを指す。

上記を基に、本稿における「レファレンス」という語及び関連語の位置づけを図5に示す。まず、

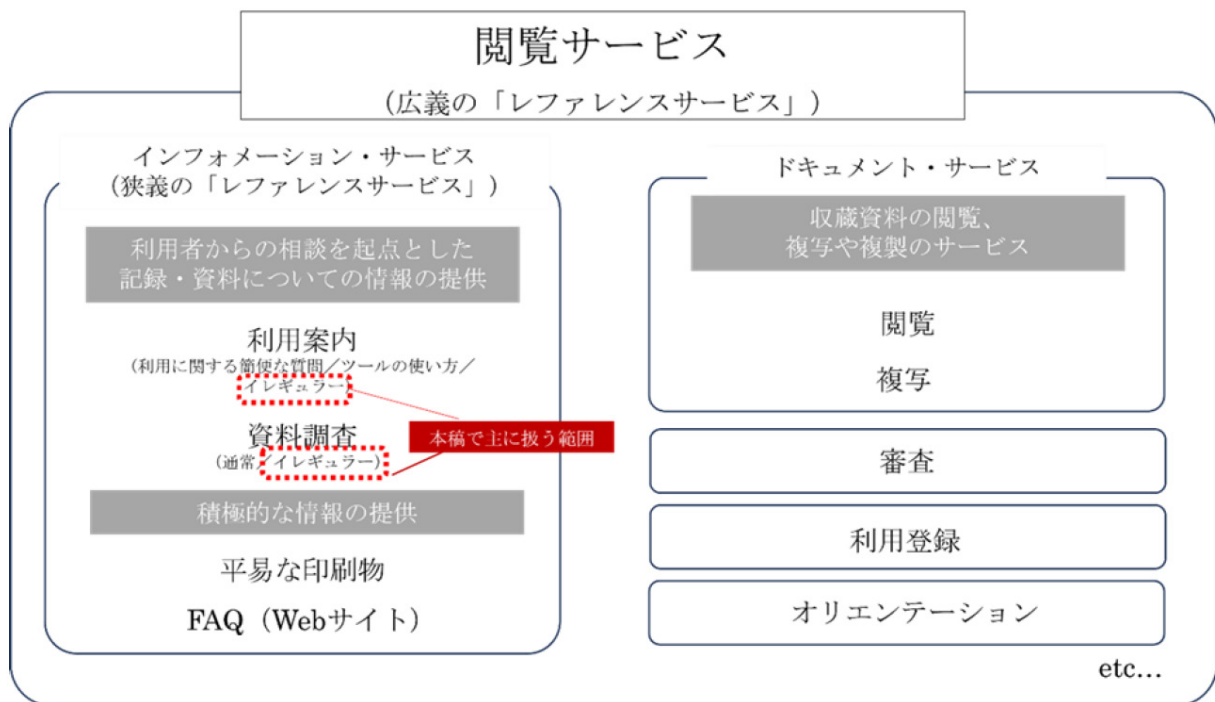


図5 本稿における「レファレンス」

当館閲覧室で行われる利用者向けサービス全般を閲覧サービスとする。閲覧サービスはインフォメーション・サービスとドキュメント・サービスを中心に、審査や利用登録、オリエンテーション等も含む。インフォメーション・サービスの中に、利用者からの相談を起点する情報提供と、当館から発信する積極的な情報提供がある。利用者からの相談を起点とする情報提供サービスの中で、さらに「利用案内」と「資料調査」を区別する。「利用案内」「資料調査」いずれについても、マニュアルや過去に経験のないイレギュラーな対応が発生した記録が一部残されている。本稿では、相対的に閲覧サービスを広義のインフォメーション・サービスを狭義のレファレンスサービスと位置付ける。2-2-3以降で述べる当館のレファレンスとは、すなわち狭義の「レファレンスサービス」のさらに利用者の相談を起点とした記録・資料についての情報提供である。本稿では特にイレギュラー対応を主な分析対象とする。

2-2 レファレンス対応件数及びフロー

2-2-1 レファレンス件数の推移

当館のレファレンス件数の推移を図6に示す。2015年度（平成27）まで増加、そこから減少する傾向は閲覧申請者数同様であるが、そこから再び増加傾向にあり、2024年度（令和6）は開館以来最多となっている。また、2024年度（令和6）では、閲覧申請者数（一般利用・行政利用の合計）1,247人に対してレファレンス件数は4,990件とほぼ4倍である。レファレンス件数が閲覧申請者数よりも多く計上される理由として、第一に、利用者1人に対して複数のレファレンスが発生するケースがあげられる。特に初めて来館した利用者やパソコン操作に苦手意識のある利用者に対しては1人に対し1件以上のレファレンス対応が発生しやすい。第二に、利用者が閲覧申請することなく対応が完結するケースが考えられる。電話やメールのみで利用者の相談が解決するケースや、閲覧申請不要なデジタルアーカイブが活用されることで、閲覧申請者数はレファレンス件数よりも相対的に減る。

レファレンス件数が増加する要因としては、カウント方法や社会情勢等の影響も考えられる。2005年度（平成17）の件数増加は「簡易なレファレンスも含めて集計」というカウントに変更された²⁰ことが大きな要因であると考えられる。2008年度（平成20）から2009年度（平成21）の増加は、2007年（平成19）に発覚した年金制度に関する記録問題で、当館にも年金記録に係る問い合わせが増えた²¹ことが要因のひとつである。2014年度（平成26）・2015年度（平成27）および2021年度（令和3）から2024年度（令和6）の増加については明確な要因は見つからなかった。ただし、「戦後70年／80年」や「本土復帰50年」等、節目の年及びその前年であることは考慮の余地があると考えられる。

2-2-2 全国のレファレンス件数

都道府県立公文書館（単独館）のレファレンス及び閲覧者数を図7に示す。当館のレファレンス件数は全国的に見ても多いといえる。また、閲覧者数よりもレファレンス件数が多いという特徴がある。ただし、各館でカウント基準・方法が異なることや、最新の年報刊行年度に違いがあることから同じ条件での比較とは言えずあくまでも参考である。今回調査した22館のうち単年度で4桁の件数を計上する規模感を持った館は、当館以外に1館が確認されたのみであった。また、レファレンス件数が閲覧者数（閲覧室入室者数）を上回った館も3館のみであった。

「レファレンス」の定義については2-1で述べたが、今回の調査でも館によって表記が異なることを確認した。各館の年報内では「レファレンス」、「利用相談等」、「調査相談」、「レファレンス相談」、「相

20 沖縄県公文書館『沖縄県公文書館年報 第8号』平成18年度（沖縄県公文書館 2007）p.13

21 佐久川志麻、前掲、pp.59-64

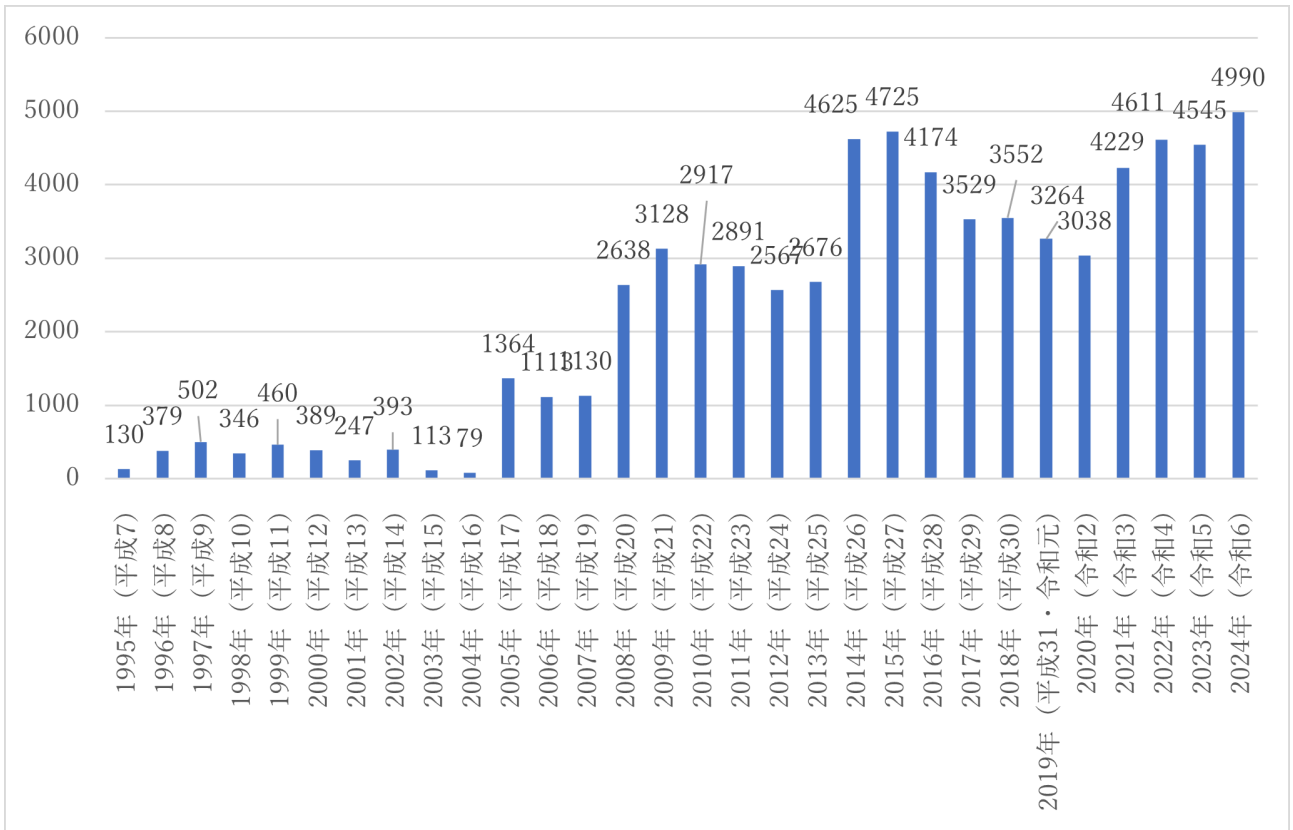


図6 沖縄県公文書館におけるレファレンス対応件数の推移（沖縄県公文書館年報より作成）

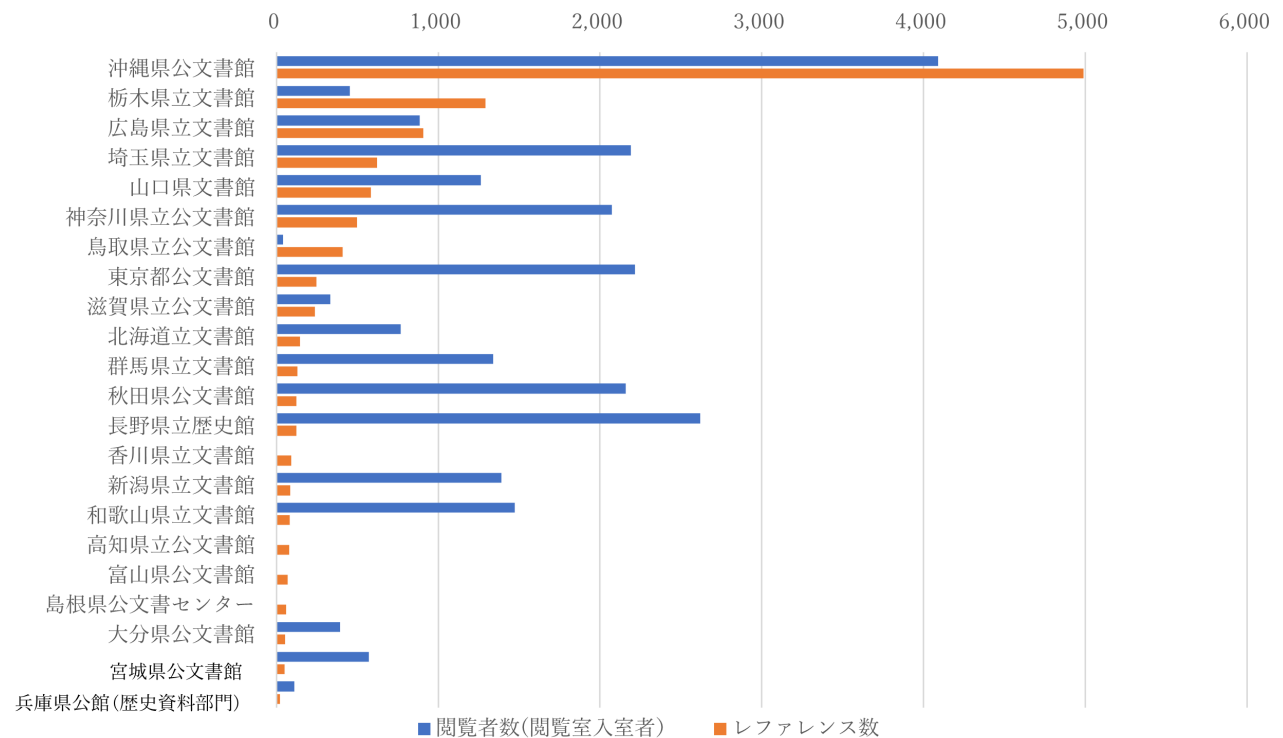


図7 都道府県の文書館・公文書館の閲覧者数及びレファレンス件数
 (都道府県立公文書館(単独館)で2025年(令和7)7月14日時点で最新の年報より作成)

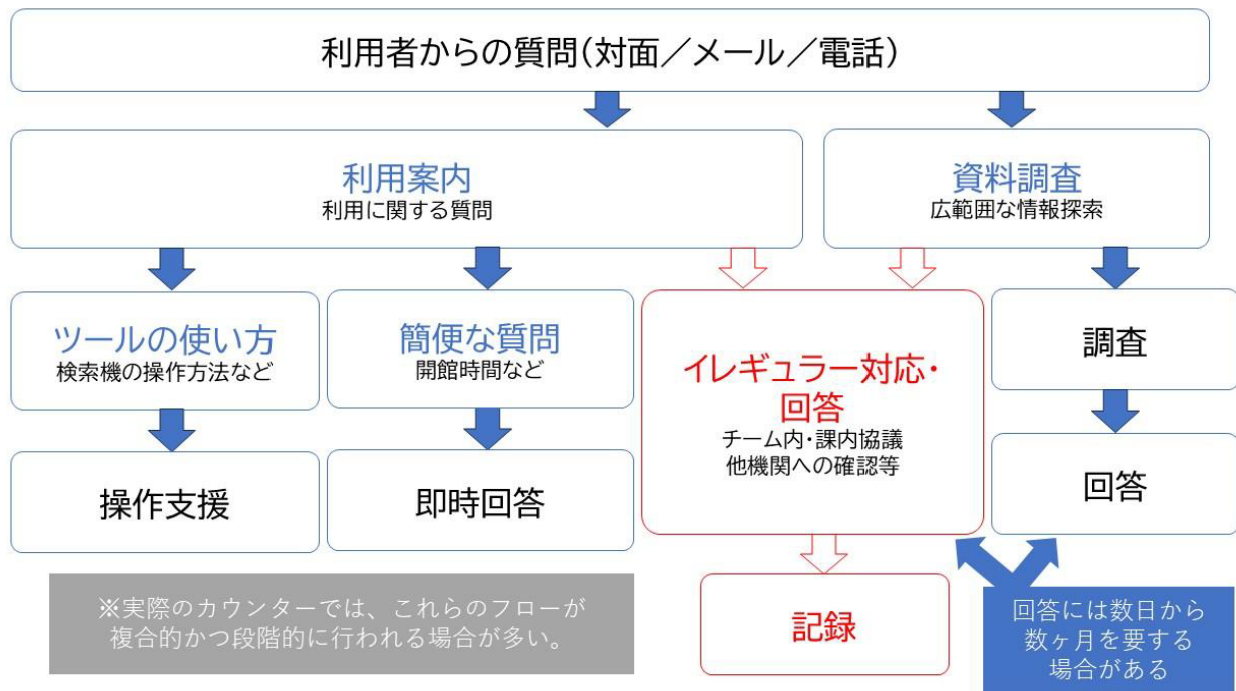


図8 レファレンス対応フロー

「利用案内」等の表記が見られ、特に利用案内をレファレンスに含むかという点で各館の判断は異なる様相を示している。市町村の文書館の一例として松本市文書館へヒアリングを行ったところ、レファレンス対応としては以下の3点が職員間で認識されているということであった。

- ①収蔵資料自体に関する問い合わせ
- ②資料に附属する歴史的出来事に関連した問い合わせ
- ③当館の所管する範疇でないが、出来事、人についての問い合わせ

(寄贈や自分で保存の意思があり各家から出てきた文書を見てほしいという問い合わせを含む)

上記に当てはまらない、例えば場所や使い方、催しについての問い合わせ等はレファレンスとしてカウントされていないとのことである。このような状況から、当館のレファレンス件数が多い理由のひとつとして、軽微なレファレンスもカウントしていることが考えられる。

2-2-3 レファレンス対応フロー

当館における標準的なレファレンス対応フローを図8に示す。現在の閲覧室では利用者からの質問を原則として対面（利用者の来館）、電子メール、電話によって受け付けている。レファレンスには、利用に関する情報提供である「利用案内」と所蔵資料に関する情報提供である「資料調査」がある。「資料調査」といっても、「調査代行」ではなく、あくまでも資料特定のための支援である。

(1) 利用案内

「利用案内」とは、館の利用方法に関する基本的な質問への対応を指す。利用案内はさらに「簡便な質問」と「ツールの使い方」に大別できる。

「簡便な質問」とは当館にまつわる基本情報に関する問いや相談であり、開館時間や来館方法などが該当する。職員が明確に答えを説明できる場合は即時に回答する。マニュアルや過去の回答記録等がなく即時回答できない問いや相談については閲覧チーム内で確認し回答する。閲覧室内で完結しない内容であれば他チームも含めた館内での確認を通じて回答内容を検討する。即時対応できなかった

レファレンスは及びその回答は、「レファレンス記録簿」に記録される。

「ツールの使い方」とは、資料検索、閲覧申請、閲覧・複写用ツール等の操作方法に関する質問全般を指す。1-1-2 で述べたとおり、当館閲覧室においては閲覧申請にあたって専用パソコンを使う場合が多い。そのため職員は、キーボード入力やマウス操作に不慣れな利用者から操作支援を求められることが日常的である。資料の閲覧時にも、紙媒体以外の資料については基本的に専用機器やパソコン操作が不可欠であるため、必然的に操作支援が発生しやすい。原則として職員は利用者自身による操作を補助する形で対応する。しかし利用者の習熟度や状況によっては、職員が付き添いながら、操作支援を行うケースも発生する。

(2) 資料調査

資料調査とは、具体的な資料に関する対応である。専門的知識を要する調査や効率的な調査方法に関する情報提供であり、その内容は利用者ごとに異なる。中には、非公開資料の中から個人情報を検索するパターンも含まれる²²。これは、非公開資料に対して利用者が大量に審査請求をおこなうよりも、当館側で、ある程度絞り込んだうえで情報提供したほうが利用者と館の双方にとってニーズが合うため対応しているものである。対応のためには、質問を詳しく掘り下げることが多く、標準的かつ効率的なヒアリングのため、2024年度（令和6）から「受付カルテ」を作成し用いている。また、資料調査はほとんどが即時回答できないことも特徴のひとつであり、以下の段階を経て対応する。

- ・調査 … 職員が利用者のニーズに応じた情報収集を行う。
- ・回答 … 調査結果を基に、利用者に対して適切な回答を準備する。資料内の個人情報の審査、マスキングが必要な場合がある。回答までに数日から数ヶ月を要することもある。

利用案内と同様に、マニュアルや過去の記録がない資料調査については対応が完了した段階でその結果をレファレンス記録簿に記録する。しかし、資料調査の中でも、ある程度検索方法が確立しているケースについては記録されない。例えば、米国統治下の時代に米軍基地で働いていた記録である「軍雇用員カード」や沖縄戦に関わった個人の記録である「軍歴」等の検索が挙げられる。

(3) 記録方法

当館での資料調査に用いられる記録は現在、受付カルテ、連絡票、レファレンス記録簿の3種類が中心である。このうち、本稿ではレファレンス記録簿について扱う。本稿執筆時時点でのレファレン

表4 レファレンス記録簿に記録する項目

データの所在	共有フォルダ（閲覧権限は職員のみ）
データの形式	Microsoft Excel 形式（.xlsx）
記録対象期間	2001年4月～継続中
全体の件数	2,881件（データクレンジング前）
記録された主な項目	質問受付日、質問者属性、質問内容、回答内容、その他付随情報
記録方式	1件につき1行で記録。自由記述形式
記録基準	<ul style="list-style-type: none"> ・個人名は記載しない。 ・<u>イレギュラーやパスファインダー以上の内容</u>を記入する。パスファインダーを用いた土地調査などは記入しない。 ・調べた手順、時系列で書く。 ・検索キーワードは「」、資料名は『』、資料コードは（ ）で括って表記する。

※二重下線は筆者による。

22 当館の資料調査事例については、前掲の我喜屋（2018）、佐久川（2009）を参照。

23 西山絵里子、前掲 pp.73-75

ス記録簿の概要は表 4 の通りである。

現在運用されているレファレンス記録の蓄積は、レファレンス対応において重要なツールとなっている。現在運用している「レファレンス管理簿」は、2001 年（平成 13）4 月からのものであり、以降 4 回の運用基準変更が確認された。当館のレファレンス記録の変遷を表 5 に示す。

表 5 レファレンス記録の変遷

時期	作業
1997 年（平成 9）頃	PC データ（Microsoft Access 形式）での記録開始
2003 年（平成 15）頃～	Microsoft Excel 形式での入力作業開始 ※記入手順 ①レファレンスを受けた人が記入用紙に下書きをする。 ②「当月分レファレンス綴り」に綴る。 ③レファレンス担当者（閲覧担当嘱託員）が入力する。
2006 年（平成 18）6 月	記入手順変更。下書きは記入せず、直接入力。上記②・③を省略
2007 年（平成 19）4 月	記入及び保管方法変更。 ①通常業務：レファレンスを受けた際、資料検索がスムーズに行かなかったものや、調べるのに時間を費やしたもの、または時間がかかることが予想されるもの等をデータベース上で記録・保管。以後同じようなレファレンスがある場合には参考にできるようにしておく。 ②月末業務：毎月 1 日に先月分レファレンスを全てコピーし、誤字脱字・書式設定を確認して担当者に提出。事務室資料課 ⁽¹⁾ で回覧し、付箋やメモ書き（どのように調べたらどんな資料が見つかるか、当館以外にどの機関が所蔵しているか等アドバイス）がついて返却された場合も含めてコピー。カウンター内「レファレンス綴り」に、上記記録とはがきや手紙を保管。「検索用レファレンス一覧表」にデータをコピー。 ③年度末業務：翌年度のレファレンス入力様式を Excel にて作成、レファレンス綴りの準備。
2008 年（平成 20）	「レファレンス件数の計上にあたっては、レファレンス記録簿に記入するような相応の調査を要したものだけでなく、公文書館業務や利用に関するものは、軽易な問い合わせもすべて含めてください。」との周知。9 つの例が提示され、「グッズの販売について」を除く 8 項目がレファレンス件数の計上対象となった。 ・単なる所蔵の有無：〇〇新聞はありますか？等 ・事実の確認：沖縄の方言で「〇〇」はなんと言いますか？等 ・参考資料室の配架場所の案内：市町村史はどこに置いていますか等 ・資料の検索方法：データベースの使い方等 ・収集・整理に関する問い合わせ：米国収集はいつから開始したか等 ・館の利用案内：今日は何時まで開いていますか等 ・イベントの問い合わせ：〇〇講演会は申込が必要ですか等 ・グッズの販売について：ビジュアル版〇〇は売っていますか等 ・各種申請手続きについて：出版掲載等許可申請書の書き方は？等

(1) (財) 沖縄県文化振興会（当時）内の課名。参照：「アーカイブズフラッシュ 平成十九年四月から、公文書館に指定管理者制度が導入されました」『アーカイブズ 沖縄県公文書館だより』第 33 号（沖縄県公文書館指定管理者（財）沖縄県文化振興会 資料課 2007）p.7

2025 年（令和 7）10 月末現在のレファレンス記録簿は、月ごとの記録を「検索用レファレンス一覧表」として統合した Excel データを引き継いでいる。現在は紙でのファイリングは廃止され、課職員への回覧も行われていないが、どの時点で廃止が決定したかは不明である。レファレンス記録簿への記入及びレファレンス件数の計上基準は 2008 年（平成 20）に現在の基準にほぼ固まったといえる。利用案内も含めたインフォメーション・サービスはレファレンス件数として計上され、さらに「相応の調査」（「イレギュラーやパスファインダー以上の内容」と解釈される）を要したものはレファレンス記録簿に記録される形式に運用が定まっていた。

2-3 レファレンス内容の分析

2-3-1 目的と分析手法

本稿では、2001年度（平成13）から2024年度（令和6）までのレファレンス記録簿²⁴を対象に、レファレンスの傾向分析を試みる。本稿では①記録にカテゴリーを付与し Excel 上で集計する方法、②質問文をテキストマイニングによりワードクラウドとして可視化する方法の2つで分析をおこなった。

まず①については、記録された質問内容に対して、テーマテーマや質問の性質に基づいて分類を付与することで、どのようなテーマに関するイレギュラーな問合せが多く寄せられてきたのかを俯瞰することが可能となった。これまで職員間では経験値で「土地に関する質問が多い」、「写真を探す利用者が多い」といった仮説を立ててきたが、こうした仮説を一定程度の根拠をもって検証できるようになった。また、年度単位での傾向をテーマで分析することも可能となった。ただし、①の調査には一定の限界も存在すると考えられた。カテゴリーの設計および分類作業は筆者自身の手動によるものであり、必然的に職員である筆者の視点で付与されるという恣意性が介在することになる。分類は、利用者の語彙や問いを必ずしも十全に反映するものではなく、内容を一定の枠組みに位置付ける行為ともいえる。分類が恣意的になる恐れについては、①の方法論上の制約として留意する必要がある。

①の懸念を補完する目的で、②のワードクラウドも分析結果として導入した。このワードクラウドは、利用者がレファレンスにおいて実際に用いた語句を統計的に抽出し、出現頻度の高い語を視覚的に提示するものである。ツールを用いることで分類者（職員である筆者）による恣意的な解釈や抽象化を介さずに、利用者の問いがどのような語彙で構成されていたかを一定程度可視化したいと考えた。時系列的把握の必要性は①で把握できると考え、ワードクラウドに用いたデータは年度ごとに区切ることはせず、24年度分すべてを対象とした。

2-3-2 Excel での分析

本項目では、①記録にカテゴリーを付与し Excel 上で集計する方法について述べる。レファレンス記録簿を分析するにあたってデータの前処理を行い、分析項目を抽出した。分析対象項目を表6に示す。

表6 レファレンス記録簿の項目と分析対象

項目	項目の詳細	分析対象(外)
日付	質問の受付日	対象(要補正)
質問者の属性	一般利用、行政利用等	対象(再分類)
質問内容		対象
回答内容		対象
質問者の連絡先	質問者の氏名、電話番号等	対象外
キーワード		対象外
テーマ		対象(再付与)
回答ステータス	回答済み等	対象外
調査時間		対象外
調査対象資料	検索システム、刊行物、〇〇文書など	対象外
備考	質問・回答に対する追記	対象外
対応者	対応した職員の名字	対象外
回答手段	電話、来館、メール等	対象外

24 この期間に設定したのは、年度ごとの記録数の推移についても分析するという調査意図からである。2001年度（平成13）はレファレンス記録簿に記録された最も古い記録分の年度である。なお、同年度よりも古い記録の一部は先述の沖縄県公文書館『沖縄県公文書館年報』第1号（沖縄県公文書館 1999）pp.32-39でも確認できる。2025年度（令和7）は本稿執筆時点で完結していないため分析対象から除外した。

分析項目として残した項目の内、日付データの補正を行った。日付表記は西暦表記（YYYY/MM/DD）が基本だが、一部「H15. 2. 22」など和暦表記が混在していたため、「20YY/MM/DD」に統一した。また、年が前後の流れと著しく異なる誤記（例：1996年）があった場合、前後のデータを参照し適切な年に修正した。日付欄が空白の値については、前後の時系列から妥当と判断される日付を補完した。1セルに複数の日付が記載されている場合は、前後のデータを参考にして最も適切と考えられる日付を1つ選択した。また、同じ案件について日付をまたいだ対応をしたことにより行を複数に分けていたり、
（図表挿入のため、本文は p. 48 より再開）

表8 小分類

番号	小分類	大分類	中分類	定義
1	家譜	資料調査	人	家系に関する質問全般。家紋に関する質問もこの中に含める。
2	軍雇用員カード	資料調査	人	軍で働いていた記録に関する質問に関する質問全般。
3	沖縄戦 関係資料（軍歴）	資料調査	人	沖縄戦に参加していた家族や親せきなどの記録に関する質問、記録の検索依頼等。
4	沖縄移民 関係資料	資料調査	人	沖縄から各地域（八重山、ハワイ、南米、南洋等）へ移民した記録や引揚に関する質問、記録の検索依頼等。
5	人・その他	資料調査	人	上記以外の、利用者本人やゆかりのある人物（施政者、著名人を除く）の記録に関する質問全般。戸籍、年金記録を含む。沖縄戦以外の従軍に関する個人の記録（日露戦争等）を含む。
6	地籍調査 関係資料	資料調査	土地	沖縄戦後に行われた土地調査に関する記録に関する質問全般。
7	軍用地	資料調査	土地	旧日本軍及び米占領者・米統治者の軍用地（キャンプ、飛行場等）に関する記録等に関する質問全般。
8	空中写真	資料調査	土地	空中から撮影された写真に関する質問全般。当館所蔵の米軍撮影空中写真に関する質問。
9	地図・絵図・巻物	資料調査	土地	地図、絵図、巻物に関する質問全般。地形図も含む。
10	土地・その他	資料調査	土地	上記に当てはまらない土地に関する質問。公有水面、道路に関する許可、不発弾処理、不動産等を含む。
11	沖縄戦・太平洋戦争関係資料（軍歴以外）	資料調査	その他	個人の記録以外の、沖縄戦及び太平洋戦争に関する質問全般。
12	写真資料	資料調査	その他	写真資料に関する質問全般。施政者、著名人等の顔写真に関する質問を含む。
13	映像資料	資料調査	その他	映像資料に関する質問全般。
14	新聞資料	資料調査	その他	新聞に関する質問全般。

表7 質問者の属性区分

区分	定義
行政利用（略称：行政）	沖縄県職員。記録上には課名や機関名と姓が記載されていることから、各年度の行政機構図を用いて判断した。※行政情報センターからの問い合わせは、県民からの問い合わせに関する代理調査であってもこの項目に分類した。
一般利用（略称：一般）	行政利用に該当しないと判断される利用者。
不明	記載なし、または「不明」と入力され、内容からも判別できない場合。

表8 小分類（つづき）

番号	例	パスファインダー	他機関、参考 DB
1	・祖先を調べている。 ・父、祖父の羽織の家紋について知りたい。	○	那覇市歴史博物館、沖縄県立博物館・美術館、各地域誌（史料編さん担当部署）
2	母方の祖父の軍雇用員カードはないか。	○	独立行政法人 駐留軍等労働者労務管理機構 沖縄支部
3	沖縄本島で戦死した叔父の情報を知りたい。どうすれば探せるか。		厚生労働省、戦没者遺骨収集情報センター、援護課（各都道府県）、平和の礎刻銘者インターネット検索システム（沖縄県）
4	南洋諸島（パラオ）からの引揚（開戦にともなう送還）に関する資料はあるか。	○	沖縄県系移民渡航記録データベース（沖縄県立図書館）ブラジル日本移民史料館 足跡プロジェクト 移民船の乗船者名簿検索システム、Pioneros ペルー日本人契約移民データベース、移住資料ネットワーク化プロジェクト（JICA）、各地域誌（史料編さん担当部署）、（公財）海外日系人協会
5	明治の初め頃に近衛兵を務めた父親と親戚に関する情報はないか。		
6	・具志川村喜屋武の土地調査書類などはないか。 ・土地所有権申請書の保証人とはどのような人か教えてほしい。	○	県土・跡地利用対策課（沖縄県）
7	S46年に返還された奥訓練場に関する資料はないか。		県土・跡地利用対策課（沖縄県）、各地域誌（史料編さん担当部署）
8	昭和47年の西原の空中写真はあるか。	○	地図・空中写真閲覧サービス（国土地理院）
9	・戦前の地図がないか。 ・明治29年6月18日発行の『沖縄風俗図絵』を所蔵しているか。		那覇市歴史博物館、沖縄県立博物館・美術館、琉球王国交流史・近代沖縄史料デジタルアーカイブ（沖縄県教育委員会）、各自治体の公共図書館、歴史民俗資料館、博物館
10	・琉球政府時代の又吉通りの道路拡張に関する資料はないか。 ・沖縄市安慶田の不発弾処理に関する資料（分布図など）はないか。		沖縄県庁、法務局、内閣府沖縄総合事務局、沖縄県建設技術センター
11	・ミズーリ号の降伏文書と沖縄の降伏文書は別か。 ・義烈空挺隊について調べているが、何か資料はないか。	○	沖縄県平和祈念資料館・八重山平和祈念館、国立公文書館 アジア歴史資料センター、厚生労働省、防衛省防衛研究所 戦史研究センター、外交史料館、対馬丸記念館、南風原文化センター、ひめゆり平和祈念資料館
12	・八重瀬岳にあった石彫大獅子の写真はあるか。 ・伝統的な沖縄角力の古い写真はないか。	○	写真 DB（内部）、那覇市歴史博物館デジタルミュージアム
13	コザ暴動の映像資料はあるか。		
14	復帰前の沖縄で発行された英文の日刊新聞、モーニング・スター（Morning Star）は所蔵しているか。	○	沖縄県立図書館

番号	小分類	大分類	中分類	定義
15	米国収集資料	資料調査	その他	主に米国から収集し当館で所蔵している資料に関する質問。米国での資料収集方法についての質問も含む。
16	USCAR 文書	資料調査	その他	琉球列島米国民政府 (USCAR) が作成または収受した資料群に関する質問全般。当館未収集のものを含む。
17	対米国民政府往復文書	資料調査	その他	往復文書 (米軍政府・米国民政府 (USCAR) と沖縄民政府・沖縄群島政府・琉球政府などとの間で交わされた連絡文書) に関する質問全般。
18	米軍統治・その他	資料調査	その他	上記文書以外または上記文書かを特定できない、米軍統治下についての資料に関する質問全般。高等弁務官の演説資料、講和条約に関する資料等。
19	立法院会議録	資料調査	その他	立法院 (現在の沖縄県議会にあたる) の会議録に関する資料についての質問全般。
20	通貨交換	資料調査	その他	米軍統治下時代に流通した通貨に関する質問全般。この時代の金融・経済に関する質問も含む。
21	琉球政府文書	資料調査	その他	琉球政府設立以前に設置された行政組織と、復帰直前の琉球政府に設置されていた行政事務部局 10 局 1 室、宮古・八重山支庁、会計検査院及び人事委員会に関する資料の質問全般。布令・布告は琉球政府公報に掲載されるためこの中に含めることとした。
22	沖縄県文書	資料調査	その他	施政権返還後の沖縄県が作成した文書に関する質問全般。沖縄県が発刊した刊行物も含む。
23	沖縄関係資料	資料調査	その他	当館所蔵の沖縄関係資料に関する質問。
24	沖縄県 (戦前) 関連	資料調査	その他	琉球処分後に設置され、沖縄戦で消滅した沖縄県に関する資料についての質問全般。
25	復帰関係	資料調査	その他	本土復帰 (施政権返還) に関する資料についての質問全般。
26	宮森小学校ジェット機墜落事故	資料調査	その他	昭和 34 年 (1959) に起きた、米軍ジェット機が小学校に墜落炎上した事故に関する資料についての質問全般。
27	事故・事件・裁判 その他	資料調査	その他	宮森小学校ジェット機墜落事故以外の事故に関する資料、事件や裁判についての質問全般。施政権返還前の陪審員制度についての質問も含む。
28	軽便鉄道	資料調査	その他	軽便鉄道 (戦前に沖縄県によって経営されていた簡易な規格の鉄道) に関する資料についての質問全般。
29	沖縄国際海洋博覧会 関係資料	資料調査	その他	昭和 50 年 (1975) から翌年にかけて本部町で開催された沖縄国際海洋博覧会に関する資料についての質問全般。
30	毒ガス移送関係資料	資料調査	その他	昭和 44 年 (1969) から昭和 46 年 (1971) にかけての、沖縄に貯蔵される毒ガス兵器の発覚から移送 (オペレーション・レッドハット) に関する資料についての質問全般。
31	10・10 空襲	資料調査	その他	昭和 19 年 (1944) 年 10 月 10 日の米軍による爆撃に関する資料についての質問全般。
32	ナナサンマル	資料調査	その他	昭和 53 年 (1978) 7 月 30 日に行われた通行区分の変更 (通称ナナサンマル) に関する資料についての質問全般。
33	対米請求権	資料調査	その他	米軍統治下における沖縄の損害に対する費用補償についての資料に関する質問全般。
34	首里城	資料調査	その他	首里城に関する質問全般。首里城公園、守礼の門を含む。
35	教育	資料調査	その他	教育に関する資料についての質問全般。教科書等の所蔵有無についても含む。

番号	例	パスファインダー	他機関、参考 DB
15	沖縄県公文書館が密約文書を収集した経緯を教えてください。	○	National Archives Catalog (NARA)
16	USCAR の活動報告書を探している。	○	
17	「対米国民政府往復文書」に綴られている地図の場所を教えてください。	○	
18	<ul style="list-style-type: none"> 朝鮮戦争時の灯火管制訓練がいつ行われたか知りたい。 復帰前に KSBK というラジオ放送があったが、それに関する資料を探している。 		外務省外交史料館、沖縄市戦後文化資料展示館ヒストリート、国立国会図書館
19	ホームページの琉球立法院会議録から、憲法記念日を祝日にした会議録を探している。キーワードで「祝日」で探しても該当記事が見つからない。どのような方法で行えばよいか。	○	琉球立法院会議録（当館参考ツール）、沖縄県議会図書館
20	1971 年の通貨確認作業について、紙幣だけではなく硬貨も確認対象という資料はあるか。	○	
21	琉球政府通達で、昭和 32 年 2 月 12 日付の「琉法民 151 号通達」を所蔵していないか。		行政記録・戦後初期会議録（当館参考ツール）
22	<ul style="list-style-type: none"> 第 1 回世界のウチナーンチュ大会のポスターがみたい。 『屋良覚書』文書の原本を探している。 		行政記録（当館参考ツール）、文書ファイル検索システム、行政情報センター（沖縄県）
23	<ul style="list-style-type: none"> 「起ちあがる琉球」の資料日付が 1953 年となっているがその根拠はなにか。 ジョージ・カーの書簡を引用したい。 		
24	上杉県令の巡回日誌を閲覧したい。		
25	なぜ復帰は（1972 年）5 月 15 日になったのか。その日付に意味があるのか。		
26	宮森小ジェット機事故の現場等の写真がないか。	○	
27	糸満主婦れき殺事件が誤審だったとする米側公文書が見たい。		
28	軽便鉄道が実際に走っている資料が見たい。	○	与那原町立軽便与那原駅舎
29	1975 年の沖縄国際海洋博覧会のテーマソングは何か。	○	海洋博公園
30	1971 年のレッドハット作戦における、第二次毒ガス移送の際の経路を知りたい。	○	
31	10.10 空襲での兵士の死亡者数や民間人の死亡者数を知りたい。	○	
32	本土復帰前の信号機の色について。		
33	対米請求権（土地問題）で要求を出した人の数を調べたい。		
34	「首里城公園基本計画」（首里杜構想）の詳細を知りたい。		首里城公園管理センター、宮内庁書陵部
35	1965 年の沖縄の中学生の高校進学率に関する資料はあるか。		県内教育機関及び図書館

番号	小分類	大分類	中分類	定義
36	医療・公衆衛生	資料調査	その他	医療・公衆衛生に関する資料についての質問全般。Aサイン（米軍が発行した営業許可証）を含む。
37	地域文化・自然資源（戦前）	資料調査	その他	地域文化・自然資源に関する資料についての質問全般。各市町村に関する質問を含む。特に三山時代、琉球王朝時代に関すること（家譜を除く）、戦前について。
38	地域文化・自然資源（戦後）	資料調査	その他	地域文化・自然資源に関する資料についての質問全般。各市町村に関する質問を含む。特に戦後。
39	地域文化・自然資源（時期不定）	資料調査	その他	地域文化・自然資源に関する資料についての質問全般。各市町村に関する質問を含む。時期が戦前から戦後と長期に渡る、または時期不定のもの。
40	国関係・皇室関係	資料調査	その他	官報・国会・国政政党・沖縄総合事務局（南方連絡事務所）等に関する質問全般。皇室に関する質問全般。
41	スポーツ	資料調査	その他	スポーツ（空手・国体・オリンピック等）に関する資料についての質問全般。
42	統計	資料調査	その他	統計（テーマに関する人数、件数等）に関する質問全般。
43	館案内	利用案内	その他	館内施設に関する質問。設立経緯や設計関係もここに含む。PFの「市内バス案内」「はじめての公文書館」「閲覧室へようこそ」「見学受付」「小・中学生の皆さまへ」の内容を含む。
44	情報管理	利用案内	その他	当館所蔵の資料の個人情報審査・複写可否・複写可能範囲や出版物掲載等・引用方法、利用証作成に関する質問。PFの「アーカイブズと著作権」の内容を含む。
45	資料受入・収集・保存・修復	利用案内	その他	当館の資料受入・収集、保存、修復に関する質問。
46	所蔵資料検索	利用案内	その他	所蔵資料検索（引渡文書検索も含む）の使い方に関する質問。PFの「資料検索のコツー所蔵資料目録編一」の内容を含む。
47	デジタルアーカイブ・HPデータベース	利用案内	その他	当館のデジタルアーカイブ、HP上のデータベースに関する質問。
48	機器の使い方	利用案内	その他	閲覧室備え付けの機器の操作方法についての質問。
49	既知資料の所在確認・公開状況等	利用案内	その他	当館所蔵であることが判明している資料について、「検索で見つけれない」「いつ公開か」「貸し出してもらえるのか」等の質問。
50	普及・研究	利用案内	その他	当館の展示や刊行物（公文書館だより等）、メディア対応（インタビュー）、紀要等に関する質問。

【凡例】

小分類：本稿において最も細分化したテーマ。全50項目。

大分類：質問対応フローにおける区分。「資料調査」または「利用案内」の全2項目。

中分類：受付カルテにおける区分。「人」「土地」「その他」の全3項目。「人」「土地」は大分類「資料調査」のみに紐づく。

定義：小分類が表すテーマの定義。定義内PFとは当館パスファインダーを指す。原則として「～についての質問全般」と記したものは、当館所蔵資料が関係するか否かに限らず、小分類が表すテーマ全般への問い・相談。

例：小分類が表すテーマの例。実際の質問を基に例示している。

パスファインダー：小分類が表すテーマについての、またはそのテーマの内容を含む当館のパスファインダーが刊行されている場合、本項目に○を付す。

他機関、参考DB：小分類が表すテーマについて、当館・他の類縁機関のデータベースを参考として案内する場合、その案内先の例を記す。

番号	例	パスファインダー	他機関、参考 DB
36	琉球政府時代の「医療法」を知りたい。		沖縄愛楽園交流会館
37	・琉球王朝時代からの伝統料理に関する資料はあるか。 ・琉球処分前後のことが知りたい。		那覇市歴史博物館、沖縄県立博物館・美術館、琉球王国交流史・近代沖縄史料デジタルアーカイブ（沖縄県教育委員会）、沖縄市戦後文化資料展示館ヒストリート、沖縄県立埋蔵文化財センター、県内教育機関及び図書館
38	・1973年3月16日に那覇空港からゾウが逃げた件について。 ・ハワイから輸送された山羊の頭数（市町村別）を調べたい。		
39	・谷茶前を演奏または踊っている写真や映像資料はあるか。 ・奥武島の「ミシラギ」に関する資料はあるか。		
40	・官報は所蔵しているか？沖縄県公報はすべて集めているようなので官報も継続的に集めているか知りたい。 ・大正時代に天皇が沖縄に立ち寄った時の記録が見たい。		沖縄県立図書館パスファインダー（官報の調べ方）、宮内庁書陵部
41	聖火リレーの塩屋の走者名を知りたい。		沖縄空手会館
42	在沖外国人に関する統計データはないか。		沖縄県立図書館パスファインダー（統計の調べ方）、総務省統計局（国勢調査）
43	公文書館にある伊波普猷の石碑について聞きたい。	○	
44	「沖縄テレビカタログ類」を調査研究目的で全て複写したい。	○	文化庁
45	アメリカ国立公文書館での南洋群島空中写真の調査・収集方法について教えて欲しい。		
46	USCAR 文書の検索の仕方を教えて欲しい。	○	所蔵資料目録、引渡文書目録（当館ホームページ）
47	ホームページで琉球政府公報を閲覧したいが、なかなか表示されない。		当館ホームページ、参考ツール
48	参考資料室にある地図を鮮明に複写する方法はないか。		
49	新聞に載っていたアーミステッド文書が見たい。		
50	『アーカイブズ』創刊号表紙の首里王府や国王の印影のコピーはないか。		当館ホームページ

表9 小分類ごとのレファレンス記録件数（年度単位）

小分類	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
家譜	4	4	1	0	1	5	8	5	5	0	1	0
軍雇用員カード	0	1	0	0	0	0	2	47	27	6	3	0
沖縄戦 関係資料（軍歴）	0	1(1)	4(1)	0	1	3	1	4	5	3	2	0
沖縄移民 関係資料	3	7	5	3	5	7	10	4	6	3	5	4
人・その他	9	16(3)	10(2)	5	3	9	14(2)	25(1)	19	3	6	3
地籍調査 関係資料	4	4	1	0	1	5(1)	8	5	5	0	1	0
軍用地	5	3	1(1)	0	0	4(1)	2	2	2	7	2	0
空中写真	9	14(1)	2	0	1	2	3	5	4	1	1	1
地図・絵図・巻物	4	5	5	3	1	6	20(1)	7	6	1	4	1
土地・その他	2	7(1)	3	3	0	4	15(1)	11	17	4	3	4
沖縄戦・太平洋戦争関係資料（軍歴以外）	11	11	6(1)	11	6	10	16(1)	31	23	17	22	3
写真資料	9	15	5	2	3	14	14	24	26	8	12	5
映像資料	3	1(1)	1	0	1	5	8	7	9(1)	8	3	0
新聞資料	4	4(1)	1	0	1	5	8(1)	5	5	0	1	0
米国収集資料	15	17	3	1	3(1)	4	5	24	5	1	20	1
USCAR 文書	1	4(1)	4(1)	2	4	1	7(1)	6	12	6	2	0
対米国民政府往復文書	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
米軍統治・その他	11	16(2)	6(1)	7	2	4(1)	15	21	20	6	15	3
立法院会議録	0	1	3	0	0	0	0	3	1	0	0	1
通貨交換	0	1	1	4	1	1	2(1)	4	0	2	0	2
琉球政府文書	5	11(5)	3(1)	5	5	4(1)	13(1)	16	20	3	13	3
沖縄県文書	9	18(12)	2(2)	4(1)	0	4	9	6(1)	19(1)	1	4	1
沖縄関係資料	5	21(2)	3(1)	0	0	2	2	3	4	3	3	0
沖縄県（戦前）関連	3	7	0	3	3(1)	2	6(2)	1	2	1	1	2
復帰関係	7	5	0	1	0	6	1	2	3	3	5	1
宮森小学校ジェット機墜落事故	0	0	0	1	0	0	0	3	3	0	1	2
事故・事件・裁判 その他	1	3(1)	2	1	0	6	4	6	8	4	5	1
軽便鉄道	3	0	0	0	1(1)	2	1	1	0	0	1	0
沖縄国際海洋博覧会 関係資料	3	4	1	2	3	6	2	4	8	1	2	0
毒ガス移送 関係資料	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
10・10 空襲	3	2	1	1	0	0	2	2	2	1	0	0
ナナサンマル	2	0	0	0	0	2	1	1(1)	0	0	0	1
対米請求権	4	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
首里城	2	3	2	1	1	2	2(1)	3	1	0	0	0
教育	5	8	8	3	1	15	7	14(1)	10	2	2	1
医療・公衆衛生	7	4	6	3(1)	1	1	3	3	3	0	1	2
地域文化・自然資源（戦前）	10	14	8(1)	8(1)	2	14	28	14	18	8	12	1
地域文化・自然資源（戦後）	2	1	2(1)	1	0	3(1)	7(1)	10	16	2	4	2
地域文化・自然資源（時期不定）	18(1)	11(1)	3	6(1)	1	18	20	24	30	5	7	4
国関係・皇室関係	1	2	4(1)	0	0	3	1	7	5	2	0	1
スポーツ	2	0	0	0	0	3	4(1)	0	2	1	0	0
統計	1	8(4)	0	3	1	2	6	4	13(1)	8	3	2
館案内	0	2	1	0	0	0	3	3	1	0	1(1)	0
情報管理	5	1	0	0	2	3	7(1)	0	12(1)	2	5	0
資料受入・収集・保存・修復	5	2	0	1	0	0	5	6(1)	0	1	1	0
所蔵資料検索	1	0	0	0	0	4	5(1)	6(1)	2	0	2	0
デジタルアーカイブ・HP データベース	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0

表9 小分類ごとのレファレンス記録件数（年度単位）（つづき）

小分類	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
家譜	0	10	6	13	7	0	0	0	0	0	0	0
軍雇用員カード	4	1	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0
沖縄戦 関係資料（軍歴）	1	5	1	2	3	1	0	0	0	1	0	1
沖縄移民 関係資料	0	9	7	6	6	1	1	1	0	1	5	3
人・その他	2	12	8	9	12	8(1)	0	1	1	2	7	7
地籍調査 関係資料	0	10	6	13	7	0	0	0	0	0	0	0
軍用地	2	2	3	4(1)	3	0	2	0	0	0	3	1
空中写真	5	3	1	3	4	1	0	0	0	0	1	3
地図・絵図・巻物	3	8	5	2	2	0	0	0	2	1	2	1
土地・その他	4	7	10	3	6	2	1	0	3	4	8	5
沖縄戦・太平洋戦争関係資料（軍歴以外）	8	24	7(1)	9	11	7	1	4	1	3	11	17
写真資料	6(1)	15	9	18(1)	9	3(1)	1	3	1	4	7	10
映像資料	5	6	0	3	1	1	2	4	1	0	0	3
新聞資料	0	10	6	13	7	0	0	0	0	0	0	0
米国収集資料	8	2	0	1	3	0	4	0	0	2	4	3
USCAR 文書	4	1	1	3	1	2	1	4	0	0	1	0
対米国民政府往復文書	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
米軍統治・その他	12	4	5	11	3	9	1	3	0	2	2	6
立法院会議録	2	1(1)	0	1	3	1	1	0	0	0	2(1)	1(1)
通貨交換	0	3	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0
琉球政府文書	8	4	3	4	3	1	2	1	2	2	4	2
沖縄県文書	4(1)	4	6	3(1)	1	2	4	2	3	5(1)	2(1)	2
沖縄関係資料	0	4(1)	0	3	3	1	0	0	0	0	1	0
沖縄県（戦前）関連	2(1)	2	2	3(1)	5	1	1	0	0	1	1	0
復帰関係	3	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	2
宮森小学校ジェット機墜落事故	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
事故・事件・裁判 その他	3	5	1	1	1	1	0	0	0	0	2	1
軽便鉄道	0	2	1	0	0	0	5	0	0	1	0	0
沖縄国際海洋博覧会 関係資料	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0
毒ガス移送 関係資料	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
10・10 空襲	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1
ナナサンマル	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
対米請求権	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
首里城	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	3
教育	3	6	0	3	1	2(1)	3	0	1	3	3	6
医療・公衆衛生	3	1	2	2	1	0	2	1	1	1	0	1
地域文化・自然資源（戦前）	8	11	6	8	9	5	3	0	1	0	3	1
地域文化・自然資源（戦後）	3	7	1	3	0	4	2	1	1	1	3	1
地域文化・自然資源（時期不定）	4	18	8	11	5	0	1	0	2	4	3	2
国関係・皇室関係	3	0	0	2	0	1	2	4	0	0	1	3
スポーツ	1	1	0	3	0	2	0	0	1	2	2	0
統計	2(1)	3	4	3	1	1	1	1	0	0	3	2
館案内	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	2	0
情報管理	2	1	0	5	2	1	0	1	2	1	0	0
資料受入・収集・保存・修復	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0
所蔵資料検索	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
デジタルアーカイブ・HP データベース	2	0	0	1	1	1	1	0	1(1)	0	1	1

小分類	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
機器の使い方	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
既知資料の所在確認・公開状況等	4	11(3)	5(2)	0	0	1	3	14(2)	15	1	3	0
普及・研究	1	4	2	0	0	1	3	6	6	0	2	2

※表中上位10%の値を赤字・ハイライトで示した。

表中の数字は一般利用・行政利用・不明の合計数を、カッコ()内数字は行政利用の件数のみを表している。

表10 同義語設定

同義語	代表語
“沖縄県公文書館” “当館”	沖縄県公文書館
“米国民政府” “uscar” “USCAR”	USCAR
“米国国立公文書館” “米国立公文書館” “アメリカ国立公文書館” “アメリカの国立公文書館” “NARA”	NARA
“10.10 空襲” “十・十空襲” “10・10 空襲” “10・10空襲”	10・10 空襲

(p. 40 より続く)

テーマが全く異なる件についての問い合わせを1件にしたりしている記録についても、「1件につき1行」の方式に沿って補正した。また、レファレンス記録の実体を表さないテキストボックスでのメモなどのオブジェクトの除去、年度への変換なども行った。補正の結果、分析対象は全2,816件であった。また、質問者に関する記録(氏名、性別、所属など)をもとに、表7の区分に再分類した。

分析対象となる各質問の内容を精査し、テーマを付与し直した。記録当時は各入力担当者による自由記述であり、表記ゆれも数多く見受けられた。項目は大分類2(資料調査/利用案内)、資料調査に紐づく中分類3(人/土地/その他)、及び小分類50とした(表8参照)。分類は現在頒布されているか、または作成の候補にあがっているパスファインダーのテーマや受付カルテ等を基に設定した。複数のテーマにまたがる質問については複数の項目(最大3)を付与した。以上の手順にデータを補正し、集計を行った。

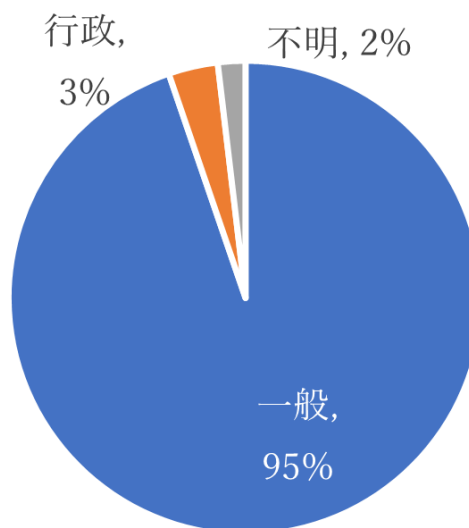


図9 利用者区分の割合

小分類	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
機器の使い方	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
既知資料の所在確認・公開状況等	4	2	1	7	2	2	2	0	0	0	4	2(1)
普及・研究	0	2	2	1	2	0	2	0	0	2	3	1

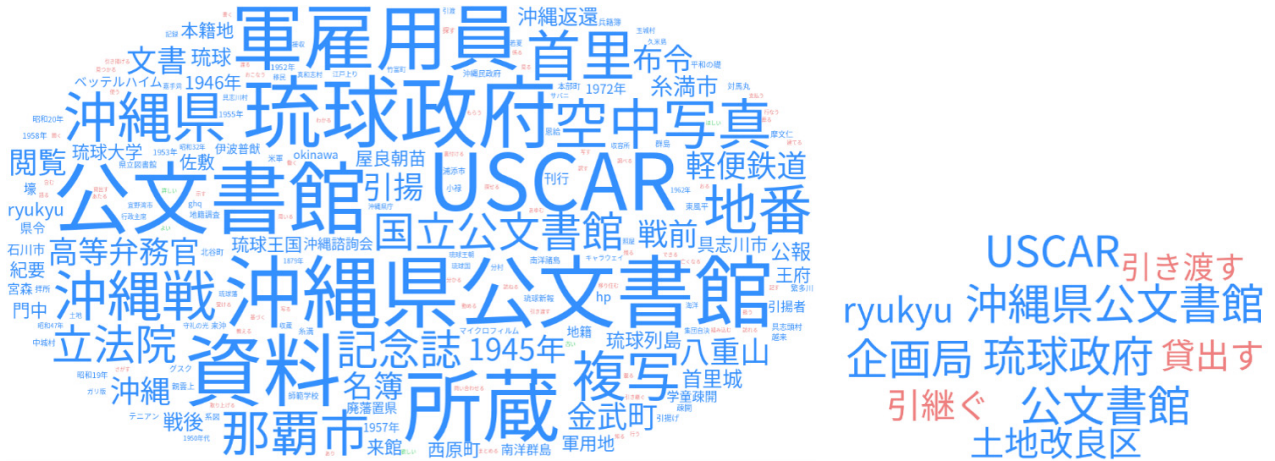


図 10 ワードクラウド（左：一般利用（不明含む） 右：行政利用）

2-3-3 テキストマイニング

次に、テキストマイニングによりワードクラウドとして可視化する手順について述べる。分析対象データには日付、質問者の属性、質問内容、回答内容が含まれているが、本稿ではテキストマイニングを「利用者によるありのままの質問をカテゴリーに依らず可視化する」という目的で用いていることから、質問者の属性と質問内容のみを抽出し、職員の回答は除外した。質問内容のなかでも、個人を識別できる可能性がある情報（質問者名、質問者の住む町名等）も除外した。テキストマイニングツールとして、「ユーザーローカル テキストマイニングツール」²⁵を利用した。テキストマイニングとは基本的に、自然

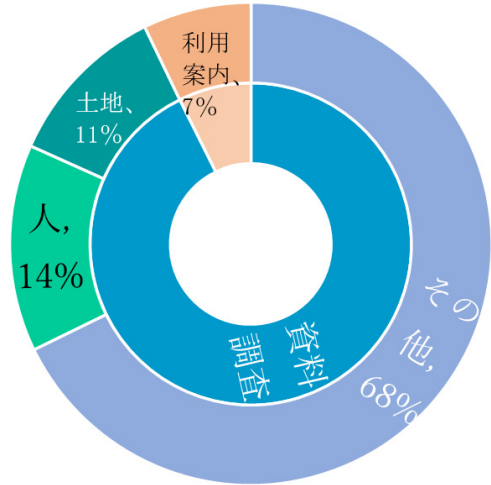


図 11 大分類・中分類の割合

言語（人間の言葉）で書かれた文書データを分析して意味のある情報を得る技術である。²⁶本稿では使用の平易さから株式会社ユーザーローカルが提供している大容量テキストマイニングツールを用いた。辞書の設定として、“沖縄県公文書館”“国立公文書館”“米国国立公文書館”“米国民政府”の単語を1つの言葉として認識するよう設定を行った。また、同義語設定を表 10 に示す。

25 大容量テキストマイニング (<https://wordcloud.userlocal.jp/> 2025.10.21)

26 小木しのぶ「テキストマイニングの技術と動向」『計算機統計学』28(1)（日本計算機統計学会 編 2015）pp.31-40

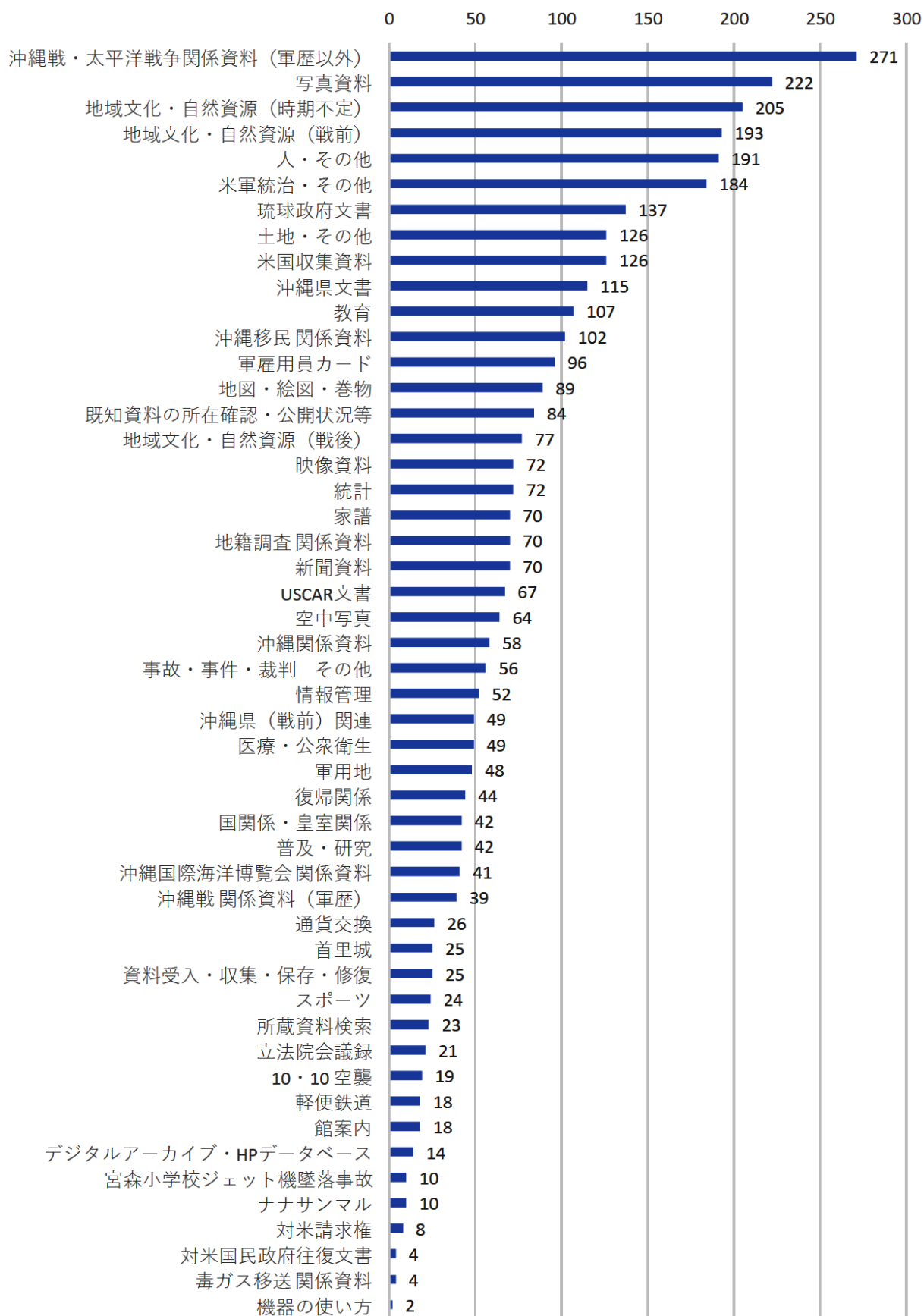


図12 レファレンス記録簿に記録された質問のテーマ小分類別総数

2-3-4 分析結果

Excel での分析とテキストマイニングの 2 種の分析結果を以下に示す。

(1) 利用者属性

利用者の属性としては、一般利用者からの問い・相談が 95% を占めた (図 9)。一般利用及び不明利用者からの問い合わせには「軍雇用員」や「地番」など特定のテーマに関連する語句が頻出したことから、「人」や「土地」に関する資料調査の割合が高いことが伺える。(図 10) 一方、行政利用からの問い合わせには「貸出」や「引渡」という語句が頻出することから、利用案内、特に行政限定の公文書等利用方法に関する相談が多いことが伺えた。

(2) テーマ

大分類では、「人」「土地」に関する問い・相談がおよそ 25% を占めた (図 11)。「人」とは質問者自身及び親族等の身近な人物に関する質問群であり、著名人等は対象としていない。「土地」については原則として沖縄県全域に関する土地の記録調査に関する質問である。「人」「土地」に関する質問や相談は、どちらも 1945 年 (昭和 20) の沖縄戦によって記録が大規模に焼失していることから、検索が難化する傾向にある。当館だけで完結できるケースも限られており、他機関も案内している状況である (表 8)。

レファレンスの内容では、「沖縄戦・太平洋戦争関係資料 (軍歴以外)」「写真資料」に関する質問や相談の傾向が高いことも明らかになった (表 9、図 12)。調査期間を通して最も多いテーマは「沖縄戦・太平洋戦争関係資料 (軍歴以外)」である。沖縄県内には沖縄戦に関係する施設が複数存在するが、大々的に「平和関連施設」と謳っていない当館においても最もレファレンス件数が多いテーマであるという結果となった。当館の利用者は沖縄戦に関する問いや相談が明確であり、根拠となる一次資料を求める傾向が見られた。例えば「HP の「日本復帰への道」²⁷の説明に「県民の約 4 人に 1 人が犠牲になりました」とあるが、何を根拠にしているか?」、「1946 年の学童疎開での宮崎からの引揚日を確定したい。」といった質問である。また、当館では、資料の二次利用に関して、申請手続きが不要な写真や映像、空中写真をホームページに掲載していることから、主にメディア関係者や展示企画担当者等から特定の被写体に関する質問もよく受けている現状も明らかになった。具体的には、「インターネット上で見つけた「白旗の少女」の画像を探している。」、「沖縄戦で陸軍が導入した特攻艇「マルレ」の映像を探している。」といった質問である。

(3) あいまいなテーマ・所蔵資料群未特定

利用者のイレギュラーな問いや相談の中では、特にテーマがあいまいなものが多いことも明らかになった。「沖縄戦・太平洋戦争関係資料 (軍歴以外)」「写真資料」に次いで資料調査の需要が高かったのは「地域資源・自然文化 (時期不定)」である。例として「沖縄の方言で絆創膏を何と言うか」「首里の歴史がわかる資料はないか」といった質問である。「地域資源・自然文化 (戦前)」とは地域文化の中でも沖縄戦より前の時代に関することとわかる問い・相談である。琉球・沖縄全土や各地の歴史、文化に関する大まかな質問にも対応してきたことが伺える。

「人・その他」「米軍統治・その他」「土地・その他」といった、参照すべき所蔵資料群が判然としない質問も顕著な数が記録されていた。「その他」という分類名は利用者が資料群を特定していない問い・

27 沖縄県が 2025 年 (令和 7) に行った戦後 80 年平和祈念事業 (平和関連施設ネットワーク構築事業) では「県内の平和関連施設」として沖縄愛楽園交流会館、ヌチドツタカラの家、佐喜真美術館、不屈館、対馬丸記念館、南風原文化センター、ひめゆり平和祈念資料館、沖縄県平和祈念資料館の 8 館を挙げている。沖縄県 HP「平和関連施設ネットワーク構築」(<https://www.pref.okinawa.lg.jp/heiwakichi/jinken/1008269/1035329/index.html> 2025.10.21)

28 沖縄県公文書館 HP「過去の展示会を見る > 日本復帰への道」(https://www.archives.pref.okinawa.jp/event_information/past_exhibitions/934 2025.10.21)

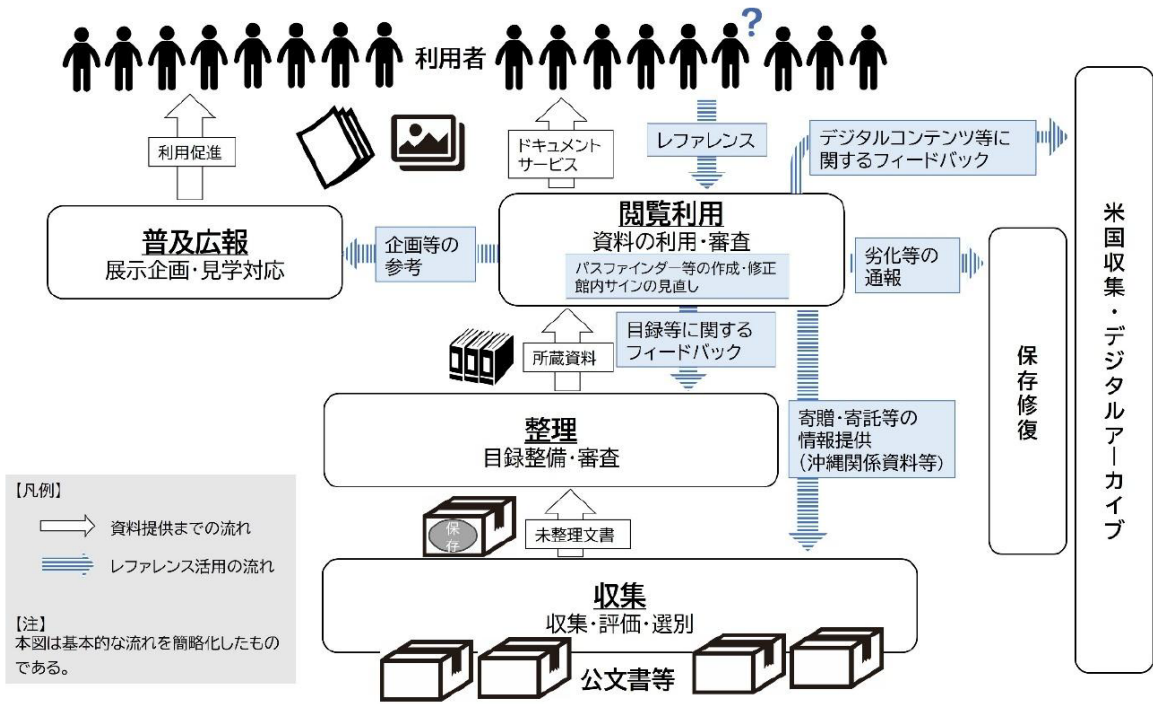


図13 館内各業務へのレファレンス事例活用の流れ(案)

相談のテーマに付している。例えば「1959年10月に起きたシャーロット台風の救援に高等弁務官資金が使われたのだが、その記録はないか。」という相談の記録があった。「1959年」という年代から米軍統治下の沖縄に関するものであることは明らかだが、当館のどの資料群を参照すべきかまでは利用者が特定できていない。したがって、今回の再分類では「米軍統治・その他」という小分類を付した。²⁹

このように、当館閲覧室で受け付ける質問にはテーマがあいまいで所蔵資料群が不明、未特定なものが多い。そのため、職員には、利用者との会話の中でニーズを整理し、検索対象範囲の選定やキーワード等、情報探索の戦略を考えるスキルも求められる。

3 レファレンス実績の活用

3-1 館内業務の改善

当館の業務は、収集、整理、保存、利用、普及、デジタルアーカイブの各工程に沿って、各チームが相互に連携して成り立っている。レファレンスは、現在閲覧担当が対応し、完結しているが、利用者からの貴重な声であり、各チームに還元することで、館全体の業務改善に繋がると考える。一案として、閲覧室で対応したレファレンス情報を館内への共有する流れを図13に示す。

レファレンスは、閲覧チーム内ではパスファインダーなどのレファレンスツールの作成、館内サインの見直し、レファレンス対応の教育など、閲覧室のサービス向上に活用される。利用者からの寄贈・寄託の情報提供は評価・選別チームに共有し、利用者からの目録整備や検索システムに関するフィードバックは整理チームに共有する。閲覧時に資料の劣化・破損が判明した場合や、利用のニーズが高

29 当時の職員はUSCAR文書、琉球政府文書、村史を案内した。また、「シャーロット」のキーワード検索だけでなく、年代の指定とキーワード「台風」で絞り込む方法や、USCAR文書の主題分類（Subject Code）を用いる方法なども案内した。結果的に「シャーロット」で表記された琉球政府文書が見つかり、村史と合わせて閲覧されたと記録されている。

い資料の情報、原本の取り扱いが難しくデジタル化が望ましい資料は、保存修復チームと連携して対応することが考えられる。普及広報チームは展示テーマや広報業務にあたりレファレンス記録を参考にすることも考えられる。米国収集に関する要望や質問、デジタルコンテンツに関するフィードバックは、デジタルアーカイブのチームに共有する。このように、利用者からのレファレンスからニーズを抽出し、各チームの業務に資する情報として共有することで、館内業務の改善につなげることができると考える。

3-2 次の利用者への還元

過去のレファレンスに関する知識の蓄積は、職員が新たに質問や相談を受けた際にも活用される。レファレンス記録簿はカウンター対応時のツールのひとつとして職員が活用している。また、初回はイレギュラーと捉えられる対応も、複数回同様の対応を積み重ねることによって回答方法が確立されることもある。一時期に集中して問い合わせを受けた軍雇用員カードについては、レファレンスの対応を蓄積した結果としてパスファインダー³⁰が発行されている。パスファインダーが作成されると、利用者自身での調査も可能になるほか、レファレンスサービスを提供する職員もパスファインダーを基に利用者に対して一定の内容の説明をすることができる。このように、様々な利用者から寄せられるレファレンスの蓄積でその回答が標準化され、次の利用者へその成果を還元することができる。

4 今後の展望

当館のレファレンスサービスについて現状を整理し、実際に過去に蓄積したレファレンス記録からその数量及び内容の分析をおこなった。分析結果を踏まえ、当館のレファレンスサービスの改善にむけた今後の展望として4点を挙げる。

第一に、プライバシーに配慮した空間づくりである。当館は特に、2-3-4(2)で明らかになったとおり、土地や家族のルーツに関わるレファレンスが多い。その際、個人を特定する情報や配慮が求められる情報を多く聞き取りすることとなる。現在の閲覧室のレイアウトでは、相談している内容が他の利用者には聞こえる状況であるため、プライバシーに配慮した空間づくりが求められる。

第二に、利用者に対する閲覧室からの積極的な情報発信である。公文書館の使い方や資料の公開状況等、一般的な情報や頻出するレファレンスをオンライン上やSNS等を活用して情報発信することで、利用者にとっては、公文書館に問い合わせすることなく疑問を解決することにもつながる。また、レファレンスを受ける職員にとっても効率的かつ標準的な対応が可能となる。利用者を待つ受け身の姿勢から、利用者へ歩み寄る閲覧室の姿勢を見せる事でより多くの利用者が気軽に公文書館を利用できる雰囲気を作成することができる。

第三に、レファレンス記録の蓄積の仕組みづくりと定期的な分析、改善にむけての取り組みである。本稿で分析の基としたレファレンス記録簿は、記入のルールが統一されているわけではなく、あくまでも職員のレファレンス回答のための内部情報として位置づいている状況である。より精度の高いデータを蓄積し、分析するためには、記入の際のルールづくりを行い、継続的なデータの蓄積と定期的な分析をおこない、その結果を今後の閲覧サービスや館内の業務改善にフィードバックしていくことが考えられる。また、レファレンスは利用者のニーズを表したものであり、館全体の方針や戦略を検討する際の基礎データともなりうる。

30 軍雇用員カードの閲覧・複写には個人情報の審査が必要になるため、現在でも資料調査の手順を踏んでいる。ただしイレギュラー扱いではないためレファレンス記録簿に都度記載されることはない。

第四に、人材育成と長期的なノウハウの蓄積である。レファレンスは、所蔵資料やその周辺に関する専門知識だけではなく、利用者のニーズを引き出す質問力、利用者に的確にわかりやすく説明するための言語化能力、声をかけやすい雰囲気づくりなどのヒューマンスキルも求められる。こうした対応は、職員として採用されてすぐにできるわけではなく、各職員が日々の利用者対応の実務経験を積んで身に付けていく。しかしながら、当館の閲覧職員の大半が非常勤職員により担われており、ようやく対応ができるようになってきたところで任期満了で退職となることも多い。また、人員数も余裕がないため、日々の業務を確実に運用することが優先され、長期的な戦略が立てづらい現状にある。職員がより積極的にスキルアップのための研修に参加できる環境、館内でも勉強会をおこない知見を高め合うこと、より高度なノウハウやヒューマンスキルを持ち志のある職員が組織でキャリアアップできるよう、組織の人材戦略と連携を取っていくことなどが考えられる。

おわりに

本稿では、当館のレファレンスサービスを取りまく現状を整理するとともに、2001年（平成13）4月から2025年（令和7）3月までのレファレンス対応記録を対象として、当館のレファレンスを概観することを試みた。デジタル化が進み、来館せずとも提供できるサービスがある一方で、来館して直接職員から受けるレファレンスは、専門知見を有する公文書館職員と直接コミュニケーションをとりサービスを受けられるものである。レファレンス対応数が多いことは、利用者から頼られ、親しみをもたれていることを示している。今後も、目の前の利用者に真摯に対応し、その対応記録を蓄積し、価値あるものとして館の業務や次の利用者に還元していきたい。

謝辞

本稿を執筆するにあたり、ヒアリングにご協力をいただきました松本市文書館の木曾寿紀様に深く感謝申し上げます。