

# オンライン・レファレンス サービスの取り組み

## 事例報告

**第66回中国四国地区大学図書館研究集会**

**2025年10月17日（金）**

**福山市立大学附属図書館**

**佐藤 八千代**

# 福山市立大学について

2011年開学。教育分野・都市経営分野の人材を育成し、地域の生涯学習拠点として貢献。産官学連携や国際交流を通じて、地域課題に取り組みます。

## ● 学生定員

【学部】 1, 000人

教育学部 400人

都市経営学部 600人

【大学院（修士）】 32人

教育学研究科 16人

都市経営学研究科 16人



# 附属図書館について

● 開館時間

授業期間 平 日 8:45~19:00

土曜日 10:00~17:00

長期休業期間 平 日 8:45~17:00

土曜日 10:00~17:00

●職員数 7人

●蔵書数 191,323冊

●受入冊数 2,629冊

●入館者数 25,993人

●貸出冊数 12,085冊

●レファレンス件数 363件

(2024年度または2024年度末時点)



# オンライン・レファレンス導入の背景

- 「福山市立大学における学部学生の学習実態・環境と附属図書館利用に関する報告書」（2023年度）の調査結果にもとづき、業務改善の一環としてオンライン上で質問や相談に対応できる仕組みを導入。
- 対面が苦手な学生への配慮や自宅学習の支援を行い、より気軽に質問できる環境を整備することを目指す。
- 質問と回答を記録に残し、今後の業務改善に活用する。
- 2024年度からスタート。



# オンライン・レファレンスの現状

## ●受付件数

2024年度 合計 12件

内訳 学生 11件

教員 1件

2025年度 合計 4件（9月30日現在）

内訳 学生 4件

## ●相談内容

- ・ 事実確認と根拠資料を探す。
- ・ 卒業論文などで使用する文献や論文を探す。
- ・ 論文が公開されているかどうか。
- ・ 文献の取り寄せ方法。



# オンライン・レファレンスの課題

- 思っていたよりも利用が少ない。



# オンライン・レファレンス 改善チーム立ち上げ

- 2025年4月からスタート。
- チーム人数 3人
- 月1回ミーティングを行い改善案を出した。



# オンライン・レファレンス 改善チームの検討内容

## ● 広報 一周知に力を入れるー

- ① ホームページ・ポータルの掲出を増やそう！
- ② イラストを入れて分かりやすくしよう！
- ③ サブタイトルを入れてみよう！
- ④ 図書館入口に案内掲示をしよう！
- ⑤ 学内ポスター掲示しよう！
- ⑥ 教員ポストに「案内」を投函しよう！

## ● 利便性の向上

- ① Formsを導入する。
- ② OPAC画面の改修をする。
- ③ リンク画面の改修をする。



# 広報 — 周知に力を入れる —

- ① ホームページ・ポータルに掲出を増やそう！
  - ・ 7月までは月1ペースで掲出。
  - ・ 9月からは新学期が始まる時に合わせて。（年4回）
- ② イラストを入れて分かりやすくしよう！
- ③ サブタイトルを入れてみよう！

2025年6月 5日

 オンライン・レファレンスのご案内：調べもので困ったら（学内者限定）

**オンライン・レファレンスサービスを利用しよう**



学生のみなさんは調べものをしていて困った時どうしていますか？  
教員のみなさんは文献収集で困った時どうしていますか？

附属図書館では、必要な資料や情報の入手をサポートするレファレンスサービスを提供しており、カウンターで職員が利用者からの相談に乗っています。

2025年7月31日

 調べもので困ったら：オンライン・レファレンスの事例紹介



みなさんは調べものをしていて困った時どうしていますか？  
附属図書館では、必要な資料や情報の入手をサポートするレファレンスサービスを提供しており、カウンターで職員が利用者からの相談に乗っています。  
レファレンスサービスは、オンラインでも受け付けています。

[オンライン・レファレンスのご案内：調べもので困ったら（学内者限定）](#)

今回は、お受けしたレファレンスの質問・回答の事例について紹介します。  
参考にご覧ください。

【依頼日：2025年7月11日】

**依頼者**  
教育学部4年・Aさん



# 広報

—周知に力を入れる—

- ④ 図書館入口に案内掲示をしよう！
- ⑤ 学内にポスター掲示しよう！

## 図書館入口案内掲示

**休館中も利用できる  
サービスがあります**

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| オンライン<br>レファレンス  | 電子書籍を<br>読む  | データベース<br>(学外アクセス可のもの)   | 利用案内   |
|  |  |  |  |

分からないことがあればお気軽にお問合せください  
mail: lib@fcu.ac.jp

※オンラインレファレンス、電子書籍、データベースについては学内者限定サービスです。

## 学内のポスター

**オンライン・レファレンスサービスを利用しよう**



探している文献が見つからない  
図書館は... 休館してる!

そんな時は  
lib@fcu.ac.jpへ  
メールするんだ  
図書館のアドレスだよ

時間や場所を気にすることなく  
レファレンスサービスを受けられるよ

これで研究が進められる!

# 広報 —周知に力を入れる—

## ⑥ 教員ポストに「案内」を投函しよう！

教員のみなさま

オンライン・レファレンスのご案内

日ごろより、附属図書館の運営にご理解ご協力をいただき誠にありがとうございます。

図書館では、必要な資料や情報の入手をサポートするレファレンスサービスを提供しており、カウンターで職員が利用者からの相談に乗っています。

レファレンスサービスはオンラインでも受け付けています。ぜひ、ゼミ生等にご案内ください。

もちろん、先生ご自身がご利用いただくことも可能です。

ご不明な点がございましたら下記までご連絡ください。

どうぞよろしくお願いいたします。

担当：附属図書館（稲田、佐藤、辻／E-mail：lib@fcu.ac.jp 内線：3001）

# 利便性の向上

## ① Formsを導入する。

**オンライン・レファレンスの申込み（学内者限定）**

■連絡について  
・回答、またはこちらからの質問等をメール（lib@fcu.ac.jp）にて返信します。  
※開館時間中に連絡をします。開館時間はホームページをお確かめください。  
<https://www.fcu.ac.jp/lib/index.html>  
・1週間以上連絡がない場合は、附属図書館までメール（lib@fcu.ac.jp）にてお知らせください。

■その他  
学習課題の解答に関する相談等、レファレンスサービスにふさわしくないと判断した相談には応じませんので、ご了承ください。  
こんにちは、佐藤 八千代 さん。このフォームを送信すると、所有者に名前とメールアドレスが表示されます。

\* 必須

1. 学籍番号または職員番号 \*

回答を入力してください

2. メールアドレス \*

回答を入力してください

3. 相談内容をできるだけ具体的に記載してください。

（例）・○○○○○という文献を探している  
・●●●●●について書かれている論文を探している  
・□□□□□という本を所蔵している図書館を知りたい  
・■■■■■■■というデータベースの利用方法がわからない  
・昭和◆◆年頃の◆◆◆県◆◆市◆◆地区の情報を知りたい

\*

回答を入力してください

4. ご自分で調べた経緯などをお知らせください。  
※参考になった文献やホームページがあれば、資料名やURLなどを教えてください。 \*

回答を入力してください

- 学籍番号または職員番号
- メールアドレス
- 相談内容を具体的に記載  
するよう促す文言
- フォーム画面に記載例を  
提示
- 調査経緯や参考文献の  
記載欄を設置

# 利便性の向上

## ② OPAC画面の改修をする。

- アクセスしやすいように「学内者向けサービス」のタブに「オンライン・レファレンスの申込み」項目を設置した。



# 利便性の向上

## ③ リンク画面の改修をする。

トップページ > 文献の探し方

### 文献の探し方

様々な文献を開くときにご活用ください。  
本学附属図書館のOPACでは本・雑誌・論文・他機関所蔵の資料などを複合的に検索することができます。まずはこちらから検索することをおすすめします。  
また、本学で契約しているデータベースも文献収集に便利です。  
国立国会図書館のリサーチナビも調べ方を探するのに役立ちます。

|         |           |                 |              |
|---------|-----------|-----------------|--------------|
| 資料を探したい | 学術文献を探したい | 雑誌や雑誌記事・論文を探したい | 新聞や新聞記事を探したい |
| 統計を探したい | 困ったときは    |                 |              |

↓ スクロール

#### 困ったときは

図書館では、学習に必要な資料や情報を収集するための支援を行っています（レファレンスサービス）。参考になる図書やツール、調べ方のコツ等、様々な角度から皆さんの学習をサポートします。お気軽にカウンターでお尋ねください。  
またオンラインでも同様のサービスが利用できます。注意事項を確認のうえ、お申込みください。

[https://www.fcu.ac.jp/lib/news/2025/06/post\\_142.html](https://www.fcu.ac.jp/lib/news/2025/06/post_142.html)

- 「困ったときは」の項目にオンライン・レファレンスの案内ページへのリンクを追加。

2025年6月 5日

### オンライン・レファレンスのご案内：調べもので困ったら（学内者限定）

#### オンライン・レファレンスサービスを利用しよう

探している文庫がみつからない

図書館は... 休館してる!

そんな時は lib@fcu.ac.jpへ メールするんだ

図書館のアドレスだよ

時間や場所を気にすることなくレファレンスサービスを受けられるよ

これで研究が進められる!

# 今後の展望

「いつでも」、「どこからでも」、「簡単」、「便利」に  
図書館サービスを利用してもらえるようオンライン・レファレンス  
の普及に努めたい。

ご清聴  
ありがとうございました

