

噛み合わない FAQ の問答

なかもと きょう へい
中 本 恭 平

1 本稿の目的

「よくある質問 (Frequently Asked Questions; 以下 FAQ と略す)」とそれに対する回答の問答が噛み合っていない場合が多い事実を明らかにし、その原因を探り、改善策を提案することを目的とする。

2 調査対象およびサンプル数

都道府県立図書館のそれぞれのウェブサイト公開されている FAQ のうち、最初に示されている 10 例の質問とそれに対する回答を調査対象とする。公立図書館は利用者が多く、図書館によって細かな規則 (たとえば、開館時間や、何冊まで貸出可能かなど) が異なり得ることから、利用者が図書館の FAQ を参照する可能性が十分に見込まれるので、調査対象とした。ただし、本稿の目的は 1 節に記したとおりであり、都道府県立図書館を FAQ という観点から序列化することを目的とはしていない。

全国 47 都道府県のうち、ウェブサイト訪問時⁽¹⁾において、8 県で FAQ がなかった⁽²⁾。また、質問が 10 例未満の図書館が 2 館あった⁽³⁾。逆に、1 つの質問に問いが 2 つ並列されている場合が全体で 14 例あった⁽⁴⁾。以上から、今回の調査のサンプル数は、 $(10 \text{ 問} \times 37 \text{ 都道府県}) + (\text{山形 } 5 + \text{福井 } 2) + (\text{並列分 } 14) = 391$ であった⁽⁵⁾。

3 FAQ の質問について

FAQ の質問は、必ずしも疑問文とはなっておらず、平叙文の場合もある。

Q いつも利用している図書館が受取館になっていないため不便です。(北海道 9)⁽⁶⁾

Q 都立図書館を効率的に使うために、その特徴について簡単に教えてください。

(東京 3)

しかし、平叙文の場合も含めて、本稿では「質問」と呼ぶ。

また、完全な疑問文ではない省略型の疑問文も含まれている。

Q 雑誌、新聞のリストは？(兵庫 2)

Q インターネット図書予約サービスで予約ができる範囲は？(富山 4)

平叙文や不完全疑問文の場合は、筆者が完全疑問文に修正したうえで、その疑問文に対する答えと判断できる箇所を調査対象とした。[] 内が筆者による補いである。

Q いつも利用している図書館が受取館になっていないため不便です [から、受取館にすることはできませんか]。

Q 都立図書館を効率的に使うために、その特徴 [は何なのか、という問いに対する答え] について簡単に教えてください⁽⁷⁾。

Q 雑誌、新聞のリストは [ありますか]。

Q インターネット図書予約サービスで予約ができる範囲は [何ですか]。

どのような完全疑問文に修正するかによって、噛み合い度の調査に影響が出ることは避けられない⁽⁸⁾。しかし、本稿では文脈上、自然であろうと筆者が判断した疑問文に修正した。その際、あくまでも図書館利用者の立場に立って疑問文を完成させた⁽⁹⁾。

4 調査方法

質問の完全疑問文(筆者による修正後のものを含む)に対する答えであると判断できる箇所を FAQ の回答欄から抜き出し、問答が噛み合っているか否かを調査した。

噛み合う問答(○判定)とは、たとえば次のような場合である。

Q 図書館が閉まっているときでも本の返却はできますか？

A 返却できます。(秋田 4、yes-no 疑問文)⁽¹⁰⁾

Q ホームページでは何ができますか。

A 当館の利用案内や施設情報、お知らせ、イベントなどを確認できるほか主に次のことができます。(以下略)(新潟 1、wh 疑問文)

「できますか」という yes-no 疑問文に対しては、「できます」あるいは「できません」が噛み合った問答であり、「何ができますか」という wh 疑問文に対しては、「…ができます」あるいは「何もできません」が噛み合った問答である。

一方、噛み合わない問答(×判定)とは、たとえば次のような場合である。

Q 郵送で本は借りられますか？

A ハンディキャップサービスを行っておりますので、くわしくはこちらをご覧ください。(栃木 5、yes-no 疑問文)

Q 「ただ今、処理が込み合っているか、一部参加館のサービスが利用できない状況にあります。QA 記載の方法をお試してください。それでも利用できない場合はしばらく経ってからご利用下さい。」とメッセージがでて検索結果が得られませんでした。QA 記載の方法とは何ですか？

A 「一部参加館のサービスが利用できない」場合は、利用できない参加館を検索対象から除くことで対処できる場合があります。(福井 1、wh 疑問文)

前者は「借りられますか」に対して「借りられます」あるいは「借りられません」と答えていない。回答の「ハンディキャップサービスを行っております」を導く疑問文は「郵送で本を借りられるようにするために、どのようなサービスを行っていますか」である。よって、この問答は噛み合っていない。

後者は「QA 記載の方法とは何ですか」に対しては「QA 記載の方法とは…です」でないと噛み合わない。しかし、回答は「『一部参加館のサービスが利用できない』場合はどうすれば対処できるか」という問いに対する答えとなっているので、噛み合っていない⁽¹¹⁾。

言外の意味(語用論的含意)を補うと噛み合った問答となる場合がある。

Q 図書館が閉まっているときでも本を返すことはできますか。

A 県立文化施設駐車場前の返却用ポスト(白いポスト)または正面玄関向かって左奥の返却口にお返しください。(山口 7、yes-no 疑問文)

Q パスワードはどのようにすれば手に入りますか？

A 来館時にカウンターでお申しいただくか、メールでお申し込みください。(三重 10、wh 疑問文)

前者では冒頭に「(はい) できます。」を、後者では末尾に「お申し込みいただくことで、手に入ります。」を補えば、問答が噛み合う。このような場合は△判定にしたが、前者は「図書館が閉まっているときは、どこに返却すればよいか」、後者は「パスワードはどこで申し込めばよいか」という問いに対して答えているので、厳しく判定すれば×判定である(7 節参照)。

5 調査結果 (1) 質問

FAQ の質問の合計 391 例のうち、完全疑問文は 304 例、不完全疑問文は 20 例、疑問文でないものは 67 例であった。調査箇所で頻出した疑問文は、次のとおりである。

「…できますか」型	101 例
「…はありますか」型	67
「どうすればよいですか」型	38
「何ですか」型	12
「なぜですか」型	11

また、不完全疑問文では「…ですが」型が 30 例あった⁽¹²⁾。

これらの質問形式とそれに対する回答との関係については後述する（8-11 節参照）。

6 調査結果 (2) 回答の位置

質問に対する回答の本質部分が、回答の冒頭に位置している（質問の直後に回答している）か、冒頭に位置していない（質問の直後に回答していない）かを調査した結果は次のとおりであった。

冒頭に位置している	350 例
冒頭に位置していない	40
回答なし ⁽¹³⁾	1
合計	391

冒頭に位置していないのは、たとえば次のような場合である。

Q インターネット予約貸出とはどんなサービスですか？

A 利用者が道立図書館から本を借りる場合、インターネット予約貸出を含め、次の 3 つの方法があります。

1. 直接貸出：利用者が直接道立図書館に来て借りる方法です。
2. インターネット予約貸出：平成 18 年度から開始したサービスで（中略）道立図書館のホームページの蔵書検索で見つけた本を、インターネットを通じて予約し、借りる方法です。（以下略）（北海道 1）

質問に対する回答は「2.」に示されており、その前に「直接貸出」という質問とは直接関係のない情報が提示されている。この回答を導く問いは「道立図書館から本を借りる方法は何か」であるので、その意味において問答が噛み合っていない。しかし、「…道立図書館（中略）借りる方法です」は質問の問いと噛み合っているため、回答の冒頭には位置していないものの、噛み合った回答と判定した。これも厳しく判定すれば×判定なので、約 1 割の回答はこの点で不合格となる。

7 調査結果 (3) 回答の噛み合い度

噛み合いについては、次のような結果となった。

噛み合っていると判定したもの (○判定)	189 例
言外の意味を補うと、噛み合っていると判定できるもの (△判定)	142
噛み合っていないと判定したもの (×判定)	59
回答なし	1
合計	391

△判定では、実際には噛み合っていないのに、それに気づきにくいような場合もある。

Q アクセスコーナーのインターネット端末を、事前に予約できますか？

A 事前予約は行っていません (情報検索支援サービスを除く)。(岡山 5)

「事前予約は行っていません」を導く問いは「事前予約は行っていますか」のはずだから、形式上は問答が噛み合っていない。しかし、読者はおそらく無意識のうちに「事前予約は行っていない [から、事前予約はできない]」と補って読むので、この程度の不一致はそれほど気にならないかもしれない。

しかし、言外の意味を補わないと、形式上問答が噛み合っていないのであれば、厳しく判定すると、これらも噛み合っていない場合に算入できる。 $(142 + 59 =) 201 \div 391 =$ 約 51%、およそ半数の問答が噛み合っていないことになる。完全に噛み合っていないと判定したものに限定しても、 $59 \div 391 =$ 約 15% となり、1 割を超えている。今回調査した FAQ においては、噛み合っていない問答が相当数あると判断してよからう。

8 考察 (1) 視点のずれ

質問は図書館利用者の視点で書かれているのに、回答は図書館員の視点で書かれている問答が 33 例あった。

Q 初めて本を借りるにはどうすればいいですか？

A 閲覧室 (2 階) カウンターにお越しください。(秋田 1)

Q ベースメーカーを装着していますが、どこから出入りすればよろしいですか？

A 北側の職員出入口を利用願います。(宮城 4)

「お越しください」「利用願います」はいずれも図書館員の視点から書かれている。利用者の視点から書くと、「カウンターに行けばよい」「職員出入口から出入りすればよい」となるが、そのような回答を期待するのはいささか無理がある。これは対面式の日常会話で

も同様に、「我が家に〈来て〉くれませんか」「いずれ〈行き／お伺いし〉ます」のように、たとえ表現形式上は噛み合わなくても、それぞれの話者の視点からの表現が用いられるのがふつうである。よって、以上2例のような場合は、○判定とした。

しかし、視点のずれに伴う場合をすべて○判定としたわけではない。

Q 住所・電話番号等が変更になりました。変更の手続きはどうしたら良いでしょうか？

A 各カウンターで変更手続きが必要となります。(茨城2、△判定)

「必要となります [から、カウンターに来てください]」と補わないと噛み合わない。

Q 県外に住んでいますが、利用カードは作れますか？

A 県外の方でも、ご登録いただけます。(茨城4)

利用者としては、カードを作れることと、登録できることが同義であるとはわかりづらいつと判断し、×判定にした。

視点のずれが、潜在的な問答のずれを引き起こす可能性もある。

Q ログインできなくなりました。

A 図書館カードの有効期限が経過していませんか？ 図書館カードの有効期間は3年間となっており、更新せず有効期限が経過すると登録情報が削除され、ログインができなくなります。その場合はお手数ですが、一度御来館いただき窓口にて再登録をお願いします。(埼玉4、×判定)

この例では、質問が完全疑問文になっていない⁽¹⁴⁾ ことが、問答のずれを誘発している。利用者は「どうすればよいか」という問いに対する答えを期待するはずなのに、回答は「原因は何ですか」という問いに答えている。利用者の視点から答えると、「図書館カードの有効期限(3年)が切れている可能性がありますので、図書館窓口で再登録をしてください」となるであろう⁽¹⁵⁾。仮にそれ以外の原因であっても、窓口対応になるはずだ。

9 考察(2) 場所先行型、理由先行型、条件先行型

「…はありますか」型の質問(5節参照)では、場所先行型の回答が目立った(35例)。

Q 返却ポストはありますか？

A 返却ポストは、当館正面玄関(南側入口)の左手にあり、閉館中にはのみ利用できます。(群馬7)

「返却ポストは、〈当館正面玄関(南側入口)の左手に〉あり [ます]」と読めばいちおう噛み合う。このような場合は○判定とした。しかし、この回答を導く問いは「返却ポストはどこにありますか」および「返却ポストはいつ利用できますか」であるので、厳密に

言えは噛み合っていない。

理由が先に述べられている理由先行型は33例あった。

Q 持っていた貸出証(図書カード)を失くしてしまいました。どうすればよいでしょうか？

A 再交付の手続きをいたしますので、窓口へお申し出ください。(岐阜4、○判定)
噛み合いをよくするには、「窓口へお申し出ください。再発行の手続きをいたします。」とすればよい。

上の例では「ので」により因果関係が明示されているが、因果関係が明示されない場合は噛み合いが悪くなり、その分、読みにくくなる。

Q 自分の貸出証(図書カード)を子どもに貸すことはできますか？

A 貸出証は、記名本人のみのご利用になります。[だから、子どもを含め]他の人に貸出証(図書カード)を貸さないでください。([]内筆者、岐阜5、△判定)
これも「子どもも含め、他の人に貸出証(図書カード)を貸すことはできません。記名本人のみのご利用になります。」とすれば、すっきりと噛み合う。図書館側としては「本人のみの利用」という情報を重要視しているのであろうが、利用者は子どもに貸してもよいのかどうかを知りたいはずなので、噛み合いを重視すべきである。

理由先行型の極端な例として、理由のみ示し、結論を示さない場合がある。

Q 外観は立派だけれど、無駄なスペースが多すぎるのではないのでしょうか。

A この図書館はゆとりある空間を皆様に提供することを考えて建てられています[から広いスペースを取っている]。また車椅子で利用していただけるよう書架の間や通路を広くとり、段差をなくすためにゆるやかなスロープをつくるなど障がいのある方の利用にも配慮しています[から広いスペースを取っている]。[障がい者を含む]多くの方々がさまざまな形で図書館を利用されていますので[一見無駄なスペースのように見えても、無駄ではないことを]ご理解ください。([]内筆者、大阪3、×判定)

「よくある質問」というより、質問箱に投函された特定の質問に回答しているようである。その是非については後述する(12節参照)が、「多すぎる」か「多すぎない」かを言明しておらず、問答が噛み合っていない。上記のように補うと明らかだが、この回答は「多すぎない」と判断する理由のみを述べている。

要望を断る場合は、理由だけ述べて、結論を述べない傾向にある。

Q 学習コーナーをもう少し増やしませんか？

A ご要望もあり、本館では平成15年から学習コーナーを確保し、その後エントランスホールにも臨時的学習コーナーを設けています。[しかし]これ以上のス

ペースの確保は、困難です [から増やせない] のでご了承ください。(〔 〕内筆者、和歌山 6、△判定)

日常会話でも同様の傾向が見られる。しかし、欲しい情報を素早く伝える必要性のある、公共性の高い FAQ では、図書館員としては書きにくいであろうが、「(申し訳ありませんが) 増やせません。ご要望もあり (以下略)」としたほうが、噛み合いはよくなる。

Q カギつきのカサ立てを設置してください。

A カギつきのカサ立てについては、開館当初に設置していましたが、カギの紛失などにより、カギつきの機能を失った状態になったために現在のカサ立てとなりました。(和歌山 5、×判定)

この回答は「現在の (カギつきでない) カサ立てになったのはなぜですか」という問いに答えており、問答が噛み合っていない。末尾に「したがって、カギつきのカサ立てを設置することはできません」という回答者が言明したくないことを補えば噛み合う。言いたくない気持ちはわかるが、FAQ では噛み合いを重視すべきである。問いを上記のように変更し、要望に対しては個別に回答すればよい。

条件先行型の回答は 73 例あった。

Q 代理人による登録はできますか？

A 心身障害などのためご来館が困難な方のみ [に限って]、代理人による登録を受け付けています。(〔 〕内筆者、京都 9、○判定)

問答を完全に噛み合わせるためには、「できます。ただし、心身障害などのためご来館が困難な方に限ります。」とすればよい。しかし、先に「できます」と書くと、漏れなくできると誤解されるのを回答者が警戒しているのかもしれない。FAQ を閲覧した利用者が「ただし」以下を読まない可能性もある。このような場合は、すこし長くなるが、「次の条件を満たす場合に限ってできます。条件: 心身障害などのためご来館が困難な方のみ、代理人による登録を受け付けています。それ以外の方はご来館ください。」とすればよい。

回答者の保身のために、理由や条件を先行させたい気持ちはわかるが、それが問答の噛み合いを悪くする原因のひとつになっている。FAQ のように欲しい情報をすぐに入手できるようにする必要がある場合は、保身より噛み合いを重視すべきである。

10 考察 (3) 回答側の難点: その他のケース

8 節 (視点のずれ) と 9 節 (場所・理由・条件先行型) で回答側の難点を指摘したが、ここではそれ以外の具体例を取り上げ、噛み合いを悪くしている原因を述べ、改善案を提示する。

Q 書庫（閉架書庫）とはなんですか？

A 書庫には、出版されてから約7年（雑誌については約2年）以前の本を、収納しています。（福岡4、×判定）

回答は「書庫にはどのような本があるか」という問いに答えており、問答が噛み合っていない。「書庫とは…を収納している場所です」と回答するか、問いを上記のように変更すべきである。

Q 現在は群馬県内に在住していますが、運転免許証等の住所が県外の実家のままです。住民票を移していないため、住民票の写しも用意できません。利用者登録ができますか？

A 利用者登録を行うためには、現住所の証明が必要です。本人確認書類の住所を現住所に変更していない場合、本人確認書類のほかに、氏名と現住所が明記された下記の書類を必ずご用意ください。①公共料金（電気・ガス・水道・電話等）の請求書又は領収書、②アパート等の場合は、賃貸契約書又はそれに類するもの（寮なら入寮契約書・証明書など）、③本人あて郵便物（群馬3、×判定）

登録ができるのか、できないのか、あいまいである。次のように補うと、あいまいさの原因がよくわかるであろう。

A 利用者登録を行うためには、現住所の証明が必要です。[しかし] 本人確認書類の住所を現住所に変更していない場合 [でも登録ができます]、[その場合は、運転免許証等の] 本人確認書類のほかに、氏名と現住所が明記された下記の書類を必ずご用意ください。（以下略）

第1文は原則、第2文以下は原則外の場合について述べているので、逆接語を挿入したほうがわかりやすい。

Q グループ閲覧室はどうすれば利用できますか？

A 少人数でお使いになる場合は、予約等の手続は必要ありません。15名以上で利用する場合は、必ず利用する前日までに、下記へ予約をお願いします。（東京10、×判定）

質問者は予約の必要性を尋ねているのだろうか。それよりも、実際の使用方法（勝手に使用してよいのか、担当者に使用する旨伝える必要があるのか）を知りたいのではない。上の質問に対しては実際の使用方法を提示し、予約の必要性については「予約する必要はありますか」という問いを新たに設けるべきである。

Q 受取館方式の場合、予約の前に受取館の所蔵状況を確認しなければならないのはどうして？

A 受取館方式は、市町村の図書館（室）の協力を得た上で、受取館で所蔵してい

ない資料をお届けする貸出方法です。地元で所蔵している本は地元で利用していただき、地元で所蔵していない本を簡便な手続きで予約申込みをしていただく、というのが当サービスの趣旨です。(北海道4、×判定)

質問は「なぜ」型の問いであるが、それに対する答え「(なぜなら) …からです」が示されていない。この回答では、因果関係が連鎖状につながっている。

A 地元で所蔵している本は地元で利用していただく[くサービスだから]
[もし地元の図書館(室)で所蔵していれば、それを借りていただくことになるから]
[予約の前に受取館の所蔵状況を確認しなければならないのです]

このように補わないと、質問に対する答えは得られないのだが、利用者にそれを要求するのは酷である⁽¹⁶⁾。改善案は次のとおり。

A 受取館方式は、地元で所蔵している本は地元で利用していただくサービスなので、地元の図書館(室)で所蔵している場合はそれを借りていただくことになるから、予約の前に受取館の所蔵状況を確認しなければならないのです。

質問の範囲を超えて回答している場合がある。

Q 授乳・おむつ替えのできる場所はありますか？

A 授乳される方は、個室をご案内しますのでカウンターまでお問い合わせください。おむつ替えは、1階・2階の多目的トイレをご利用ください。おむつ交換台・ベビーキープ・着替え台があります。また、閲覧室入口にベビーカートを2台ご用意しています。(秋田9、△判定)

Q 車椅子を利用したいのですが、置いてありますか？

A 1階入口付近にある階段の下と職員通用口に、車椅子を各1台常備しています。自由にお使いいただけます。また、図書館側の駐車場には5台分の身障者用駐車スペースを用意していますので、併せてご利用ください。(鳥取3、△判定)

いずれも「また」以下に、質問に含まれていない情報が提示されている。前者では「ベビーカートはありますか」、後者では「身障者用駐車スペースはありますか」という質問を新たに設けて分離すべきである。

Q 利用カードをなくしてしまったのですが、再発行してもらえますか？

A 利用カードを紛失あるいは汚損等により使用不能になった場合は、カウンターまでお届けください。(カードの再発行は申請の2週間後となります)(沖縄6、×判定)

「汚損」は質問に含まれていない。「利用カードを紛失または汚損した場合はどうすればよいですか」という質問にすれば、回答と噛み合う。ただし、FAQでは一問一答にするのが好ましい(12節参照)ので、紛失と汚損を分離したほうがよい。

質問側と回答側で前提が異なっている場合がある。

Q CD・ビデオは借りられますか？

A 当館では、CD・ビデオ等 AV 資料は取り扱っておりません [から、借りることはできません]。(〔 〕内筆者、三重 6、△判定)

質問では AV 資料があることが前提となっているが、回答ではその前提を否定している。公共性の高い FAQ なら、噛み合いを重視して、「CD・ビデオなどの AV 資料はありますか」という問いにしたほうがよい (11 節参照)。

Q パスワードを入力してもエラーがでてしまうのはなぜですか？

A パスワードは全て半角英数で 4 文字以上 20 文字以内で入力してください。(中略) すべての記号はご利用になれません。(香川 3、×判定)

「なぜ」という問いに答えていない。「全角文字で入力しているから」という前提が回答に隠されていると言えよう。質問者はすでに回答者が述べる条件を満たしたパスワードを持っているはずであるから、この回答は「パスワードを新たに設定するにはどうすればよいですか」という問いに答えているのに等しく、問答が噛み合っていない。

「必要なものはありますか」型⁽¹⁷⁾は、形式上は yes-no 疑問文であるが、「ある」を前提にすると、実質的には「必要なものは何ですか」という wh 疑問文になる。

Q 予約した資料の受け取りに必要なものはありますか？

A 道立図書館で受け取る場合は、道立図書館の利用者カードが必要です。(北海道 10、△判定)

質問者は「必要ないかもしれない」という前提に立っているが、回答者は「必要なものがある」を前提にしている。このような場合は、利用者の視点に立ち、「あります。…が必要です。」とすれば、問答が噛み合い、必要な情報も提示できる。

前提のずれが原因で、質問と回答が堂堂巡りする場合がある。

Q パスワード新規取得画面でカード番号、生年月日、電話番号を正しく入力しているのに違うと表示される。

A 入力する生年月日、電話番号は、図書館カード取得時に記入した内容と同一になっているか確認してください。(埼玉 5、×判定)

質問者は正しく入力したと述べているのに対し、回答者は同一でない (正しくない) 入力をしているはずだという前提に立っている。これでは回答にならない。図書館カード取得時に記入した内容を図書館に出向いて確認を求めるなどの回答が必要である。

11 考察 (4) 質問側の難点

噛み合いの悪さの原因はもっぱら回答側にあると予想していたのだが、調べてみると、質問側に難点がある場合も多いことがわかった。

Q 初めて使うがパスワードはどこで発行しているのか。

A パスワードの新規発行は「利用開始申請」画面から行うことができます。(埼玉 1、△判定)

「どこで」とあるが、発行者は図書館に決まっているので、「どうすれば発行してもらえるのか」という問いにすべきである。

Q 一度に何冊まで借りられますか。また、雑誌も借りられますか？

A 本と雑誌とカセットテープ及びビデオ・CD・DVD を含めて 10 点まで貸出をしています。そのうち、大型絵本・大型紙芝居・カセットテープ・ビデオ・CD・DVD は合わせて 3 点までです。(岐阜 10、×判定)

質問と回答の幅に開きがあり過ぎる⁽¹⁸⁾。「図書館で所蔵している資料は何点まで借りられますか」にすれば、質問の問いを分割せずに済むし、回答とも噛み合う。

Q 空調の温度設定に問題があるのではないのでしょうか？

A 当館の空調は、「アイーナ」全体の空調システムの一環として、コントロール・センターで集中管理されており、現在、おおむね冬は 23 度、夏は 26 度に設定するなど、適切な温度管理に努めているところです。(岩手 8、×判定)

温度設定にどのような「問題がある」のかが不明である。たとえば、夏に冷房が効かないのか、逆に効き過ぎているのかわからない。体感温度は人によって異なるので、FAQ では「温度設定はどのようなになっているのですか」のような一般化した問いにせざるをえないであろう。回答はこの問いに対する答えとなっている。

「…ですが」型 (5 節参照) は、言葉を濁した質問なので、必然的に問いがあいまいになる傾向がある。

Q 利用カードをつくりたいのですが？

A 宮城県内に在住されている方、通勤・通学されている方及び一時的に宮城県を離れている方 (単身赴任の方、学生の方) が登録することができます。氏名、生年月日、現住所を確認できる書類をご持参いただき、ご本人がご来館のうえ、3 階一般図書登録カウンター、または 2 階子ども図書室で手続きをお願いします。(宮城 9、×判定)

回答の第 1 文は「誰がつくれるのか」、第 2 文は「つくるにはどうすればよいのか」と

いう問いに対する答えになっている。欲しい情報を素早く伝えるべき FAQ では、一問一答にするのが好ましいので、完全疑問文にしたうえで、2つの質問に分割すべきである。

Q 本を寄贈したいのですが？

A 当館では、福島県に関係する資料、福島県内の団体・機関が作成した資料、福島県在住の方や福島県出身の方が書かれた資料等を、貴重な福島県地域資料として、収集・保存・提供の業務を行っています。[だから]これらの資料を作成・発行なさった際には、当館にご寄贈いただけませんか。([] 内筆者、福島 9、△判定)

回答の第2文を読んで初めて「寄付した場合、受け入れてもらえますか」という質問であることがわかる。長い第1文は寄付を受け入れる理由である。しかし、「本を寄付したいのですが[どこに持参すればよいですか]」と補って読んだ場合は、この回答は必要な情報を提供しておらず、問答が噛み合わない。言葉を濁した質問はFAQにはふさわしくないとと言える。

問いの形式が原因で問答がわかりにくくなる場合もある。

Q パソコンや携帯電話を持っていないければ、サービスは受けられないのですか？

A 連絡可能なメールアドレスをお持ちであれば利用申請をお受けすることができます。(富山 6、×判定)

Q 来館しないと貸出証(図書カード)は作れませんか？

A 本人以外の方の代理登録はできませんので、貸出証をお作りになりたいご本人が直接お申込ください。また、郵送による利用者登録も可能です。(岐阜 3、×判定)

いずれも条件付き否定疑問文である。否定文は理解しにくいという研究結果もある⁽¹⁹⁾。前者は「サービスを受けるためには、パソコンまたは携帯電話で電子メールを受信できればよいですか」、後者は「来館しないで貸出証(図書カード)を作ることはいく可能ですか」とすれば、質問の意図がわかりやすくなる。パソコンを所有していてもメールアドレスを所有していなければ意味がないし、郵送で可能なら、来館しなくても可能なはずだ。

FAQで採用されている質問が、実際に図書館利用者から寄せられたものをそのまま使用しているのかどうか定かではないが、「よくある質問」とは思えないような質問が取り上げられている場合も散見される⁽²⁰⁾。

Q 車いすを利用する人は[図書館を]利用できますか。

A 当館は、閲覧室に行くためには内部階段を利用する必要があり、ご不便をおかけしています。そこで、西側のスロープを通して入れる児童図書閲覧室の中に、足の不自由な方用のコーナーを設けており、そこでお願いいただいた本を職員が

2階の公開書架又は閉架書庫から取ってくることにしています。([] 内筆者、佐賀 1、×判定)

障害者を締め出す公共施設など今日では考えられない。「車いすを利用する人が図書館を利用するときは、どうすればよいですか」という質問にすべきである。

Q [図書館員に] どんな質問でもしていいの？

A 人生相談・法律相談・健康相談・美術品の鑑定、古文書の解説等、回答ができないものもありますので、ご了承ください。([] 内筆者、福岡 8、△判定)

Q 実家から古い掛け軸が出てきたのですが、価値があるものなのか見てもらえませんか。

A 申し訳ありません。図書館では古美術品等の鑑定や文献の解説等については回答できません。(鹿児島 6、△判定)

常識的に考えて、勤務中の図書館員にたずねてもよい質問には限度がある。また、古美術品の鑑定を図書館員に依頼しようとする人がどのくらいいるのか、はなはだ疑問である。このような問いが実際に利用者から寄せられたのだとしても、個別に回答すればよい。インターネットに公開するのにふさわしい問いと、質問者に個別に回答すべき問いを分離すべきである。

今回の調査全体を通して、問いの大切さが、質問者にも回答者にも十分に認識されていないのではないかという疑念が残る⁽²¹⁾。

12 まとめ

FAQ の問答が噛み合っていない場合が多いのではなかいと調査前に予想したのであるが、はたして、予想どおりであった。言外の意味を補えば噛み合う場合を合格とみなすか不合格とみなすかなど、噛み合い度の判定には揺れが避けられないが、仮に緩く判定しても 1 割以上の問答で噛み合っておらず、逆に厳しく判定すると過半数の問答が噛み合っていない。

噛み合わない原因と、それに対する対応策を矢印の右側にまとめておく。

(1) 質問側の難点

- (a) 完全疑問文でない場合がある。→ FAQ における質問はすべて完全疑問文にする。
- (b) あいまいな問いがある。→ さまざまな答えが予想されるようなあいまいな問いは避ける。
- (c) 複雑な構文の問いがある。→ 否定疑問文は避ける。

- (d) 1つの質問に複数の問いが並列されている。→FAQではすべて一問一答にする。

(2) 回答側の難点

- (a) 質問の直後に答えていない場合がある。→直後に答えるように心がける。
- (b) 問答が噛み合っていない場合がある。→質問に対して、ストレートに回答する（すなわち、問いと答えの形式を揃える）ように心がける。
- (c) 質問に対する本質的な回答部分が言外の意味として暗示されている場合がある。→言外の意味とせず、明言するように心がける。
- (d) 質問と回答で視点がずれている場合がある。→表現上どうしても避けられない場合はやむを得ないとしても、可能な限り、質問者の視点に立って回答するように心がける。特に、回答者にはわかっている、質問者にはわからないかもしれないということを回答者は意識して回答すべきである。
- (e) 場所先行型・理由先行型・条件先行型の場合がある。→噛み合い度を重視するならば、まず質問にストレートに回答し、場所情報、理由（原因）、条件は後に述べる。特に、理由だけ述べて結論を述べない回答は公共性の高いFAQでは避けるべきである。
- (f) 質問と回答の幅に開きがある場合がある。FAQでは質問が情報獲得の入口となるので、入口に示されていない情報を回答欄に記載しても、その情報を引き出せない可能性がある。→質問の幅に合わせるか（その場合は付加情報に対して新たな質問を設定する）、回答の幅に合わせるか（その場合は質問を変更する）のどちらかにする。
- (g) 質問と回答で前提が異なる場合がある。→前提を揃える。必要に応じて、質問を変更する。

さらに、問答の噛み合い以前の段階として、FAQで採用する質問の選択についても難点がある場合が散見された。ただし、回答者である図書館側にとって都合のよい質問だけを取り上げて、都合の悪い質問を不採用にせよというのではない。インターネット上に公開して利用者に提示するという公共性を考えることが大切だと主張している。どの質問を採用するかということは、どのような表現の質問（疑問文）にするかということと密接に関係する。回答者である図書館側がどうしても利用者に知って欲しい情報もあるだろう。その場合は、その情報が答えとなるような問いを質問として提示すればよい。公共性の高いFAQにおいては、実際の利用者から寄せられた質問を（ほとんど）そのまま手を加えずに用いるのは、必ずしも好ましいことではない。質問と回答の問答を噛み合わせるためには、元の質問を回答者がある程度加工するのはやむを得ないことである。そもそも「よくある質問」なのだから、その最大公約数を提示すればよい。

FAQ は辞書のような役割を果たす。そのためには、質問と回答が一問一答で、しっかりと噛み合っていることが望ましい⁽²²⁾。また、今回は調査対象としなかったが、関連性のある問いを束ね、必要に応じて見出しをつけるという工夫も望ましい（そのような工夫をしている図書館は多かった）。

今回の調査は公立図書館の FAQ であった⁽²³⁾。しかし、本稿で主張したことは、私企業などの FAQ にも当てはまる。もし問答が噛み合っていない FAQ があれば、本稿で述べたことを参考にして、改善してもらいたい。

《注》

- (1) すべて 2018 年 5 月 7 日。
- (2) 青森、長野、石川、滋賀、奈良、鳥根、愛媛、長崎。
- (3) 山形（5 問）、福井（2 問）。
- (4) 3 つ以上の問いが併置されている質問はなかった。
- (5) 東京では、調査箇所内で同一の質問が 2 つ重複している。それぞれを 1 つの質問とカウントしている。この重複分を除くと、サンプル数の総計は 390 となる。
- (6) 引用箇所では、「北海道 9」のように、図書館の所在都道府県名の後に、質問番号を記す。この質問番号は本稿における整理番号であり、各図書館の FAQ のそれとは異なっている場合がある。各例冒頭の「Q」も本稿で便宜上付けたものである。
- (7) すべての完全疑問文の末尾には「という問いに対する答えを教えてください」を補うことができるはずである。
- (8) たとえば、「雑誌、新聞のリストは [ありますか]」と「雑誌、新聞のリストは [どのような検索すればよいですか]」はそれぞれ異なる問いである。
- (9) 質問と回答の「視点のずれ」については 8 節を参照。
- (10) 各例冒頭の「A」も本稿で便宜上付けたものである。回答のうち、問いに対する答えの部分であると筆者が判断した箇所のみを引用する。
- (11) 次の例（福島 8、×判定）では、回答の日本語表現が不自然である。
Q レファレンスとはなんですか？
A 調査相談（レファレンス）とは、調べたい資料や情報を探してお手伝いをします。「調査相談（レファレンス）とは…お手伝いをすることです」とすべきである。
- (12) 「県視聴覚ライブラリーの資料を予約したいのですか？」（静岡 9）は「ですが」の誤植と判断し、「ですが」型に加えた。なお、「ですが」型では、その後に「どうすればよいですか」と補った場合がほとんどであるが、「どうすればよいですか」型の 38 例には「ですが」型は含めていない。
- (13) 「休館の日が多すぎます。開館の日を増やせないのですか。また仕事の帰りに利用しやすいように平日の開館時間を延長してください。」（大阪 7）に対する回答は「より便利に活用していただけるよう、平成 21 年度より開館日を大幅に増やしています。」となっており、「また」以下の要望に対する回答が含まれていないので「回答なし」と判定した。
- (14) 11 節の「ですが」型も参照。
- (15) 「理由先行型」（9 節参照）の回答となる。

- (16) 視点のずれも関係している。「市町村の図書館（室）の協力を得た上で」は利用者には直接関係のないことである。
- (17) これは5節の「ありますか」型の数に含めていない。
- (18) 10節の質問の範囲を超えて回答している場合を参照。
- (19) ウィルソン&ウォートン（今井邦彦編訳）『最新語用論入門 12章』（大修館書店、2009）pp. 127-128 参照。
- (20) 9節の「大阪3」も参照。
- (21) 岡田寿彦『論文って、どんなもんだい——考える受験生のための論文入門——』（駿台文庫、1991）は、問いを意識的に「つくる」ことの大切さを力説している。「いまの受験生は、出された『問い』に『答える』トレーニングはそれなりに積んでいるが、自分で『問い』を『つくる』のには慣れていない。もっとも、これは受験生に限ったことじゃない」（p. 140）という批判は示唆に富んでいる。
- (22) たとえば、国語辞書で見出し語の意味とずれた語釈が示されていたらどうなるか想像してみるとよい。
- (23) 野田尚史『なぜ伝わらない、その日本語』（岩波書店、2005）は「読む人のことを第一に考えて書かないと、相手に伝わらない」（p. 201）ことを主張しているが、本稿で取り上げたFAQについても、回答者は質問者のことを第一に考えて回答する必要があると言える。また、岩田一成『読み手に伝わる公用文——〈やさしい日本語〉の視点から』（大修館書店、2016）は「全国各地の公用文から悪い例を中心に取り上げて分析し、分かりやすい伝え方を論じ」（p. 173）ているが、本稿で調査対象とした公立図書館のFAQもまた、公用文である。