

# 熊本県立図書館レファレンス業務取扱要領

## (目的)

第1条 この要領は、熊本県立図書館（以下「図書館」という。）におけるレファレンスサービスの範囲・内容及び事務手順に係る共通規準を定め、図書館利用者に対するレファレンス業務を正確かつ効率的に進めることを目的とする。

## (定義)

第2条 この要領においてレファレンス業務とは、次のことをいう。

- 1 図書館に寄せられた質問・相談・調査等に対して、職員が、図書館の資料及び機能を活用して、資料、又は情報の提供を行うこと。（以下「回答事務」という。）
- 2 回答事務を行うために必要なレファレンス・コレクション構築及び書誌、索引等の二次資料の作成を行うこと。
- 3 レファレンス業務にかかわる記録及び統計を作成すること。

## (回答の原則)

第2条 回答は、資料の提供によって行うことを原則とする。ただし、簡易な質問等においては、適正な資料の裏付けのある場合に限って、解答そのものを与えることができる。

また、質問回答には、図書館に所蔵するすべての資料を用いる。ただし、図書館に資料がなく、適切な回答が不可能な場合には、適当な他の図書館、又は専門機関・専門家への紹介または照会を行う。

## (回答事務の範囲)

第4条 回答事務の範囲及び内容は、次の各号に掲げるものとする。

- 1 質問事項に関する資料の紹介
- 2 資料の所蔵、又は所在調査
- 3 書誌事項（書（誌）名、編集者名、出版関係事項等）の調査
- 4 簡易な事実調査
- 5 専門情報機関等についての情報提供
- 6 利用案内（目録・書誌・参考図書の利用法、情報探索援助等）
- 7 読書相談

また、熊本県外からの問い合わせについては、熊本県の郷土関係事項のみ受け付ける。

## (公正で良識ある立場の堅持)

第5条 回答にあたっては、公立図書館としての公正な立場を堅持するとともに、明らかに他人の生命・名誉・財産等に損害を与え、又は社会に直接悪影響を及ぼすとみられる質問は受け付けない。

(回答の制限)

第6条 次の各号に該当する質問・依頼には、原則として解答を与えないとともに、資料の提供も慎重に行う。ただし、場合によっては専門機関・専門家等を紹介する。

- 1 病気の診断や治療について判断を必要とする問題（医療・投薬・健康相談）
- 2 法律相談及び特許相談
- 3 人生案内及び身上相談
- 4 仮定、又は将来の予想など、図書館員の推理、推論、価値判断を求める質問

(回答の除外)

第7条 次の各号に該当する依頼及び質問等は、回答事務の範囲から除外する。

- 1 図書の購入売却の斡旋仲介
- 2 古書類・美術品等の鑑定及び価値調査
- 3 学習課題の解答及び論文・レポートの作成
- 4 計算問題の解答
- 5 懸賞問題の解答
- 6 資料の解読・注釈・翻訳・抜粋の作成
- 7 網羅的な文献目録、系図等の作成
- 8 調査・研究の代行
- 9 個人のプライバシーに係る事柄の調査

(回答方法の制限)

第8条 次の各号に該当する質問に対しては、原則として、通信手段による解答は行わず、質問者に対して、来館あるいは協力貸出等を勧める。

- 1 統計その他複雑な数字を含む事項
- 2 ものの形、色彩等の写真、図版による説明
- 3 楽譜、棋譜の類
- 4 各種の書式類
- 5 長文にわたる資料の読み上げ、又はその筆写
- 6 その他、電話及び文書では回答しがたい事項、又は誤りの生じやすい事項。

(質問の受付・回答)

第9条 質問等の受付・回答は、次のような方法によって行う。

- 1 口頭
- 2 電話
- 3 文書
- 4 ファクシミリ
- 5 電子メール

(調査件数、調査時間)

第10条 回答事務を行う件数と時間は以下のとおりとする。

- 1 一度に受け付ける質問は一人5件までとする。
- 2 カウンターでの対応時間は30分程度を基準とし、1時間を超えない範囲とする。
- 3 さらに調査を要する場合には、調査内容を吟味し、適切な時間を要して得られた結果をもって回答を行う。

(多大な時間を要する質問の処理)

第11条 特に労力、時間等を要する調査については、回答を断ることができる。

(未解決事例の処理)

第12条 適切な回答ができなかった質問等は、未解決問題とし、今後のサービスに役立てるため、その原因を究明するとともに、改善に努めるものとする。

(参考資料の整備)

第13条 図書館資料は、計画的に収集、整備する。また、新しい技術・利用動向を把握し、インターネット、外部データベース、その他電子メディアの利用による情報サービス環境の整備・充実を図る。

(記録)

第14条 受け付けた質問等は、解決の成否にかかわらず、質問の内容、調査経過、回答等を記録する。

(データの公開)

第15条 受け付けた質問等で必要と思われるものは、個人情報等に配慮したうえで、内容の一部をHP等に公開する。

(統計)

第16条 レファレンスサービスの実態把握・分析に役立てるために、統計を作成する。

(その他)

第17条 この事務処理要領に定めるもののほか、レファレンス業務に係る必要な事項は、館長が別に定める。

附 則

この要領は、平成29年3月30日から施行する。