

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。）が行う、熊本県立図書館利用規則第12条に定める調査相談（以下「レファレンス業務」という。）について、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、資料又は情報の提供を行うこと。（以下「回答事務」という。）
- (2) 図書館が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係る記録及び統計を作成すること。

(回答の原則)

第3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。

2 前項の回答に係る事務には、図書館に所蔵するすべての資料を用いる。ただし、図書館に適切な資料がなく回答が不可能な場合は、他の図書館、専門機関等への照会又は紹介を行う。

(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し、熊本県外の利用者からの問い合わせは、熊本県に関する資料及び当館のみが所蔵する資料に係る場合に限り受け付けるものとする。

- (1) 資料の紹介
- (2) 資料の所蔵又は所在調査
- (3) 書誌事項（書名、著者名、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

(公正で良識ある立場の堅持)

第5条 回答事務にあたっては、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及び依頼には、原則として解答そのもの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質問及び依頼は、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) 著しく労力、時間を要する調査
- (10) 個人のプライバシーに係る事柄の調査
- (11) 良書の推薦
- (12) その他図書館として回答に適さないと判断したもの

(回答方法の制限)

第8条 次の各号に該当する質問及び依頼に対しては、原則として、文書、メール、ファクシミリ、電話による回答は行わず、質問者に来館、郵送複写、相互貸借等を勧める。

- (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による回答に適さない事項、又は誤りの生じやすい事項

(質問の受付・回答)

第9条 質問及び依頼の受け付け、並びに回答の手順は以下のとおりとする。

- (1) 質問は、文書、メール、ファクシミリ、電話又は面談のいずれによっても受け

付ける。ただし、調査及び回答は、原則として、受け付けた順に行う。

- (2) レファレンス業務の受付・回答の対応時間は、図書館の開館時間内とする。ただし、受付・回答の対応が困難な場合は、後日対応とする。

(調査件数・調査時間)

第10条 回答事務を行う件数及び時間は、以下のとおりとする。

- (1) 面談や電話での対応は、1人あたり1日1回、30分程度を基準とし、一度に受け付ける質問は1人あたり5件までとする。また、次の質問は、5件の回答が終了してから受け付けるものとする。
- (2) 追加調査の場合は、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。

(記録)

第11条 レファレンス事例は、解決の成否にかかわらず、調査の内容、経過、回答等を記録する。

(未解決事例の処理)

第12条 回答ができなかった質問等は、未解決事例とし、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。

(データの公開)

第13条 レファレンス事例の一部は、個人情報等に配慮したうえでホームページや国立国会図書館レファレンス協同データベースに公開する。

(資料の整備)

第14条 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。

(統計)

第15条 レファレンスサービスの実態把握や分析に役立てるために統計を作成する。

(禁止行為)

第16条 次の各号に示す利用者の行為を禁止する。

- (1) カスタマーハラスメントに該当する行為

ア 暴力（職員に対する暴力、利用者同士の暴力を含む。）

イ 大声、暴言、脅迫、恫喝（職員や他の利用者に対して、人格否定など侮辱的な発言、名誉を毀損する発言、テーブルを叩く、椅子を蹴るなどの物理的な威嚇、生命・身体・自由・名誉等に対し害を加える旨の発言を含む。）

ウ 正当な理由のない謝罪の要求

- エ 所属長等の上位者による対応の要求
- オ 特定の職員の対応や特別扱いの要求
- カ 長時間の拘束（長時間にわたる電話や居座り、頻繁な電話での問い合わせや面談の要求、レファレンス業務に関係のない内容の会話を執拗に繰り返すことを含む。）
- キ SNS等のインターネット上での誹謗中傷（図書館の業務遂行の妨げや信用失墜、職員のプライバシーや尊厳を損なうおそれのある内容の投稿や掲載を含む。）

(2) セクシャルハラスメントに該当する行為

- ア 職員や他の利用者に対しての性的な言動や嫌がらせ
- イ プライバシーや容姿に関する質問や発言、つきまとい、待ち伏せ、凝視、不必要な身体的接触、卑猥な言動、猥褻な画像や文章を見せる又は読み上げさせる

(3) その他法令等に反する行為

- 2 前項に規定する行為を行い、職員の警告に従わない場合は、面談、電話、文書での対応及び回答事務を中止する。

（その他）

第17条 この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。

附 則

この要領は、令和7年3月31日から施行する。