

## 中津市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、中津市立図書館（以下「図書館」という。）におけるレファレンス業務の範囲、内容および事務手順にかかる基準を定め、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。

### (レファレンス業務の定義)

第2条 この要領における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。
- (2) 前号の業務を行うために必要なデータベースの構築及び書誌、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、資料の提示によって行うことを原則とする。ただし、簡易な質問等であって、適切な資料の裏付けのある場合に限り口頭により回答を伝えることができる。

また、質問の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、または専門機関を紹介し引き継ぐことができる。

### (レファレンス業務の範囲)

第4条 レファレンス業務の範囲及び内容は次のとおりとする。

- (1) 図書館の利用案内（閲覧、貸出、複写、その他図書館の利用に係る案内）
- (2) 資料の所蔵または所在調査
- (3) 資料の所蔵機関の紹介
- (4) 資料の書誌事項の調査
- (5) 参考図書を利用して行う簡易な事実調査
- (6) 資料の検索方法に係る援助
- (7) 特定主題に関する図書資料の紹介
- (8) 適切な回答を得られる専門機関等の紹介
- (9) 読書相談

### (受付・回答方法)

第5条 質問等の受付、回答の方法は次のとおりとする。

- (1) 来館（カウンターでの口頭、筆記による質問）
- (2) 電話
- (3) 文書

- (4) ファクシミリ
- (5) 電子メール

(受付、対応時間)

第6条 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には後日対応とすることができる。

- (1) 本館 午前 9時から午後 7時(休館日を除く)
- (2) 分館 午前10時から午後 6時(休館日を除く)
- 2 一度に受け付ける質問等は5件までとし、1時間を超えない範囲とする。
- 3 文書、ファクシミリ、電子メールによる受付は同時に1通とし、その回答が完了したのちに次の質問等を受付する。
- 4 ただちに回答が困難な質問等については、適切な時間を要して得られた結果をもって回答する。

(回答禁止事項)

第7条 次の各号に該当する事項に対しては、回答を行わないものとする。

- (1) 古書、古文書、美術品等の鑑定及び市場価格の調査
- (2) 良書の推薦
- (3) 学習課題、卒業論文または懸賞問題に関する調査
- (4) 人生案内、身上相談または医療相談もしくは法律相談
- (5) 文献の解説、翻訳、注釈または抜粋の作成
- (6) 仮定または将来の予測など、推理、推論、価値判断を求める質問
- (7) 個人のプライバシーに係る調査
- (8) その他図書館として回答に適さないと判断したもの

(回答の回避)

第8条 次の各号に該当する事項については、回答を断ることができる。ただし、回答を回避する場合にあっては、質問者に対し回答できないことを十分に説明し、了承を得るよう努めること。

- (1) 著しく経費または時間を要するもの
- (2) 調査および研究の代行と認められるもの
- (3) 合理的な検索手段のないもの
- (4) 他の業務に著しく支障を及ぼすおそれがあると認められるもの

(回答方法の制限)

第9条 次の各号に該当する事項については、原則として、質問者に対して来館あるいは資料貸出による確認を勧めるものとする。

- (1) 統計その他複雑な数字を含む事項
- (2) 物の形や色彩等、写真、図版の説明

- (3) 楽譜、棋譜の類
- (4) 各種書式の類
- (5) 長文の読み上げまたはその筆写
- (6) その他、来館以外の方法では誤りの生じやすい事項

(サービス対象の制限)

第10条 来館以外の方法での質問の受付については、中津市在住の方に対してのみ行う。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は市外の方にも行う。

- (1) 中津市にかかわる事項に関する質問内容で、居住している地域の図書館では回答が困難と思われるもの
- (2) 他の図書館、公的機関からの依頼を受けた場合

(回答にかかる経費)

第11条 回答の郵送等にかかる費用は、質問者が負担するものとする。

(記録)

第12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13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、内容の一部を公開することができる。

(統計、サービスの向上)

第14条 図書館は、レファレンス業務の統計を作成し、実態把握、分析を行い、レファレンスサービスの向上を図るものとする。

- 2 図書館司書は、様々な質問等に対応するため、常にレファレンスに必要な知識と技術を習得するよう努めなければならない。

(その他)

第15条 この要領に定めるもののほか、レファレンス業務に関し必要な事項は、館長が別に定める。

附 則

この要領は、令和4年4月1日から施行する。