

北海道立図書館レファレンス事務処理要領

(昭和58年 4月 1日館長決定)

(平成12年11月 4日一部改正)

(平成16年 4月 1日一部改正)

(平成18年 4月 1日一部改正)

(平成21年 4月 1日一部改正)

(平成23年 5月31日一部改正)

(目的)

- 1 この要領は、北海道立図書館利用規則「第5章 参考調査」事務の処理について、その正確と迅速を期することを目的とする。

(定義)

- 2 この要領において、レファレンス事務とは次のことをいう。

(1) 回答事務

質問、相談等（以下「質問」という。）の参考調査の求めについて、図書館の資料と機能を活用して援助を行うこと。

(2) 参考資料の整備

質問の予想される主題に関し、必要な資料を収集整備し、又は作成すること。

(3) 情報サービス環境の整備

質問の予想される主題に関し、必要な情報が外部データベース・インターネット・その他電子メディアを利用して得られるよう環境を整備すること。

(回答事務の原則)

- 3 回答事務は、主として図書館資料に基づいて行うものとする。

(参考調査の範囲)

- 4 参考調査の範囲は、次のとおりとする。

(1) 参考文献の紹介

(2) 参考文献の所在箇所及び利用手段の提示

(3) 専門的調査機関等についての情報の提供

- 5 前項にかかわらず、軽易な質問で適正な資料の裏付けがある場合に限りその資料を提示して解答を行うことができる。

(参考調査を行わない事項)

- 6 次に該当する事項については、参考調査は行わない。

(1) 機密その他公表を禁じられた事項についての調査

(2) 古書、古文書、美術品等の鑑定及び市場価格の調査

(3) 学習課題、卒業論文又は懸賞問題に関する調査

(4) 翻訳及び解読

(5) 人生案内又は身上相談

(6) 法律相談

(7) 医療及び健康相談

7 求められた参考調査が特に経費又は時間を要し、他の図書館奉仕に支障を及ぼすおそれがあるときは、館長は、参考調査を断ることができる。

8 前項のほか、館長が不相当と認める質問については回答を断ることができる。

(質問の受付け・回答)

9 質問の受付け・回答は、文書（ファクシミリ、メール等を含む。以下同じ。）、口頭又は電話による。

10 質問の受付け・回答は、原則として開館中とする。ただし、館内整理日に当たる休館日については、文書及び電話に限り受け付ける。

(回答事務)

11 回答事務を担当する職員は、その内容調査の経緯を課内に諮ることを原則とする。

12 第6項(参考調査を行わない事項)に該当する質問には、その旨質問者、相談者等(以下「質問者」という。)に説明し、必要に応じ適当な専門家・専門機関を紹介する。

13 次に該当するときは、質問者に説明し、資料の借受け、来館等を勧めることができる。

(1) 多大の労力時間を要する調査・文献目録の作成・資料の抜粋など

(2) 電話・文書によっては誤りを生じやすく回答し難いもの [例 ①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書式 ⑤長文にわたる資料の読み上げ、筆写等]

14 当館に資料がない場合又は当館の資料から回答が得られない場合は、必要に応じ適当な他の図書館・専門機関・専門家に問い合わせを行った上、回答し、又はその図書館・専門機関・専門家を紹介する。

15 種々の調査によっても回答が得られない場合は、質問者にその旨を速やかに連絡する。

16 回答事務に資料・複製物の送料等特別の経費を必要とするときは、その経費は質問者の負担とする。

17 文書による質問には、原則として文書回答する。ただし、状況により電話回答を行うこともできる。

18 利用サービス課長及び北方資料課長は、回答を専決することができる。ただし、当該事案が重要又は異例であると認められるときは、この限りでない。

19 利用サービス課長及び北方資料課長は、定期的に質問及び回答の内容を利用サービス部長及び北方資料室長に報告する。

(文書の書式)

20 質問・回答・照会文書の書式は、次のとおりとする。

(1) 質問者が市町村等の機関であるときは、別記第1号様式を原則とする。

(2) 質問者が個人等であるときは、別記回答文例を参考とする。

(3) 他機関へ照会をする場合で指定された書式がないときは、別記第2号様式及び別記照会文例を参考とする。

(記録票)

- 21 質問は解決の成否にかかわらず記録する。記録票の書式は、別記第3号様式とする。
- 22 次に該当する事案については、資料検索の経緯、処理過程等参考となる事項を詳細に記録する。
- (1) 未解決問題
 - (2) 調査が複雑・困難であった問題
 - (3) 質問の内容とかけ離れた資料から解決を得た問題
 - (4) 資料検索の参考となる問題
- 23 記録票は質問内容を事項又は所蔵調査別に受付日順に排列し、文書保存規程により、一定期間保存する。
- 24 記録票のうち、課で協議し適当と判断されるものは、北海道立図書館情報システムに収録する。

(統計・利用調査)

- 25 統計は記録票に基づいて月ごとに作成し、館長に報告する。
- 26 参考事務改善のため利用調査等を行う。満足を与えることができなかつたり、適切な回答に至らなかつた質問は、原因を究明し改善に努める。

(書誌・索引・名簿等の作成)

- 27 第2項(2)の参考資料として、書誌・索引・名簿等を作成する。作成に当たっては、あらかじめ次の事項について課内で協議する。
- (1) 主題
 - (2) 作成の目的
 - (3) 担当者
 - (4) 対象となる資料の範囲
 - (5) 形式
 - (6) その他作成に必要な事項
- 28 前項により作成する書誌・索引・名簿等は、次の区分により取り扱う。
- (1) 課員の手控えとするもの
 - (2) 来館者の利用に供するもの
 - (3) 公共図書館等の利用に供するもの

附 則

この規程は、決定の日から実施する。

附 則

この要領は、決定の日から実施する。

附 則

この要領は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成18年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成 2 1 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要領は、平成 2 3 年 6 月 1 日から施行する。