

西東京市図書館レファレンス事務取扱い要領

第1 目的

この要領は、西東京市図書館設置条例施行規則(平成13年西東京市教育委員会規則第30号)(以下、「施行規則」という。)第2条第3項に規定するレファレンス及び読書相談を行うために必要な事項を定めるものとする。

第2 対象

- (1) 西東京市図書館(以下、「図書館」という。)の利用カード及び「多摩六都・図書館共通利用カード」を有する者
- (2)(1)以外で図書館に調査申し込みをした者

第3 受付方法

質問の受付方法は、口頭、電話、文書、FAX、電子メールとする。

第4 回答の提供

- (1) 第2条1項の対象者には情報及び資料の提供を行い、施行規則の定める範囲内で資料の貸出を行う。
- (2) 第2条2項の対象者には情報及び資料の提供を行う。

第5 回答の原則

- (1) 回答にあたっては、公共図書館としての公平な立場を守るよう留意する
- (2) 回答には、資料を提示することを原則とする。ただし、簡易な質問であって、適当な資料の裏付けのある場合に限り、口頭による回答を行うことができる。
- (3) 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、適切な資料がなく回答が不可能な場合には、都立図書館などに調査協力を依頼し、または、専門機関・専門家へ紹介することができる。

第6 回答の制限

- (1) 次の各号に該当する質問には、原則として回答しないものとし、資料の提示を慎重に行う。
 - 人生案内もしくは身の上相談に関すること
 - 医療及び投薬相談
 - 法律相談及び特許相談
 - 古書類美術品及びこれに類するものの鑑定及び価格調査
 - 仮定また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
- (2) 受付の除外
 - 次の各号は、原則として受付しない。
 - 図書の購入・売却の斡旋または仲介
 - 文献の解読・翻訳・抜粋の作成

学習課題の解答および論文の作成

懸賞問題の解答

計算問題の解答

系図等の作成

良書等の推薦

他人の生命・名誉・財産等に損害を与え、または社会に悪影響を及ぼすとみられる質問

網羅的な文献目録の作成

調査・研究の代行

個人のプライバシーに係る事柄の調査

合理的な検索手段のない記事や写真などの調査

文学作品の解釈

第7 回答方法

(1) 回答は、口頭、電話、文書、FAX、電子メールにより行う。

(2) 回答事務のため多大な労力・時間・経費を必要とし、他の業務に支障を及ぼす調査については、利用者にもその旨を報告し、その取扱いについて利用者と協議する。

第8 回答方法の制限

次の各号に該当する質問については、原則として電話、文書、FAX、電子メールによる回答は行わず、利用者に対して来館をすすめる。また、必要な場合は、複写サービスを案内する。

統計その他複雑な数字を含む事項

ものの形、色彩等の写真・図版による説明

楽譜・棋譜の類

各種の書式類

長文にわたる資料の読み上げまたはその筆写

その他電話、文書、FAX、電子メールでは回答し難い、もしくは誤りの生じやすい事項

第9 記録

(1) 質問の内容、調査経過、回答等は、レファレンス事例として図書館管理システムに記録を保存する。

(2) 簡易なレファレンスについては記録の保存は行わない。

(3) 情報セキュリティポリシーを遵守し、利用者を特定する情報については、回答後の記録の保存は行わない。

第10 データの公開

レファレンス事例は、内容を精査し図書館ホームページ等で公開する。

附則

この要領は、平成21年4月1日より施行する。

附則

この要領は、平成 22 年 4 月 1 日より施行する。