

倉敷市立図書館参考業務取扱い

(目的)

第1条 この取扱いは、倉敷市立図書館において参考業務を正確・円滑に行うために必要な事項を定める。

(定義)

第2条 この取扱いにおいて参考業務とは次の各号とする。

- (1) 図書館に寄せられた質問または相談に対し、図書館の資料と機能を活用して回答を行うことにより利用者を援助すること。
- (2) 質問の予想される主題に関し、必要な資料を整備・作成すること。

(原則)

第3条 質問または相談の回答は、次の各号を原則とする。

- (1) 回答は図書館資料の提供を原則とし、利用者に代わる調査研究や、問題の解答の作成等を行わない。ただし、軽微な質問であって、適正な資料の裏づけのあるものに限って、解答を提示することができる。
- (2) 当館に資料がない場合は、他の図書館または専門機関を紹介または照会することができる。

(対象)

第4条 質問または相談は、次の各号の者を対象とする。

- (1) 倉敷市内に在住または倉敷市内に通勤・通学する者
- (2) 前号以外の者については、倉敷市に関するもの限り受付ける。

(回答制限事項)

第5条 次の各号に該当する事項については、回答を制限するものとする。

- (1) 内外文献資料の解釈並びに現代語、日本語及び外国語への翻訳
- (2) 系図等の作成
- (3) 良書の推薦
- (4) 調査に長時間を要するなど業務に支障を来すおそれのある事項
- (5) 医療相談
- (6) 法律相談
- (7) 古文書、美術品、骨董品等の鑑定に属するもの
- (8) 企業、各種団体等の信用調査
- (9) 懸賞問題・学習課題
- (10) 仮定または将来の予想に属するもの

(禁止事項)

第6条 次の各号に該当する事項については、参考業務から除外する。

- (1) 他人の生命、名誉、財産等に損害を与え、社会的に直接悪影響を及ぼすことが危惧される事項
- (2) 図書の購入、売却の斡旋または取次店への仲介
- (3) 人のプライバシーに関わるもの（人生相談等を含む）
- (4) 人権を侵害すると認められるもの

(回答事務)

第7条 回答は口答・電話・文書・ファクシミリ・電子メールによって行う。ただし、公衆送信権に留意する。なお、5条および6条の各号に該当する質問については、その旨を利用者に説明しなければならない。

(電話又は文書による回答の制限)

第8条 次の各号の事項については、利用者の来館又は複写サービスの利用をすすめ、原則として電話又は文書での回答は行わない。

- (1) 統計その他の複雑な数字を含む事項
- (2) 写真、図版によるものの形、色彩などの説明
- (3) 長文にわたる資料の読み上げ
- (4) 各種書式
- (5) その他電話又は文書で回答しがたい事項

(資料整備)

第9条 次の各号にあげるものは、参考業務の基本ツールとして常に整備を図らねばならない。

- (1) 参考図書
- (2) パンフレット・リーフレット類
- (3) 自館で作成する書誌・索引・名簿類
- (4) 専門機関のリスト
- (5) インターネット及び外部データベース

(記録)

第10条 質問事項、調査の経緯、回答(解答を含む)内容を記録する。

(統計)

第11条 業務の実態把握・資料整備の参考とするため統計を作成する。

(研修)

第12条 参考業務の改善、実務、知識の向上を図るため、館内研修及びその他必要な研修を行う。

(その他)

第13条 この取扱いに定めるほかに、館長が認めた場合はこの限りではない。

付 則

この取扱いは、平成23年6月1日から施行する。