

流山市立図書館レファレンスサービス取扱要領

（目的）

第 1 条 この要領は、流山市立図書館（以下「図書館」という。）が行うレファレンスサービスについて必要な事項を定めることを目的とする。

（レファレンスサービスの定義）

第 2 条 この要領においてレファレンスサービスとは、次の各号のとおりとする。

（１）図書館利用者から寄せられた質問、相談、調査等（以下「質問等」という。）に対して、職員が図書館の資料と機能を活用して、資料及び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資料及びデータベースを整備・作成すること。

（３）前号の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 回答にあたっては、次の各号を原則とする。

（１）回答は、図書館資料の提示によって行うことを原則とする。ただし、軽微な質問等であって、適正な資料の裏付けのある場合に限り、解答を伝えてもよい。

（２）図書館に資料がなく、適切な回答ができない場合は、他の図書館又は専門機関を紹介することができる。

（３）公立図書館としての公正な立場を堅持するよう留意する。

（レファレンスサービスの範囲）

第 4 条 レファレンスサービスの範囲及び内容は次の各号のとおりとする。

（１）資料の所蔵調査

（２）資料の所蔵機関の紹介

（３）書誌事項の調査

（４）質問等に関する資料の紹介

（５）資料を用いた簡易な事実調査

（６）類縁機関の案内

（７）利用案内

(除外事項)

第5条 次の各号に該当する事項については、レファレンスサービスから除外する。

- (1) 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認められる事項
- (2) 図書の購入・売却の斡旋又は仲介
- (3) 古書、古文書、美術品等の鑑定及び市場価格の調査
- (4) 学習課題の解答及び論文の作成に関する調査
- (5) 懸賞問題、計算問題の解答
- (6) 資料の解読、翻訳、抜粋や系図等の作成
- (7) 医療相談、法律相談、又は身の上相談
- (8) 個人のプライバシーに係る調査
- (9) 仮定又は将来の予想に該当する事項
- (10) 回答に多大な時間又は経費を要する調査
- (11) その他館長が他のレファレンス業務に支障を及ぼす恐れがあると認める調査

(質問等の受付及び回答)

第6条 質問等の受付及び回答は、来館、電話、文書、電子メールにより行う。

2 来館及び電話による質問等の受付時間は、原則、休館日を除く9時30分から17時までとする。

(質問等に対する質疑)

第7条 質問等に対する質疑は質問等の内容を明確にするために行うものとし、調査に必要な事項以外を質問者に尋ねてはならない。

(回答方法の制限)

第8条 次の各号に該当する質問等の回答は、原則として、通信手段による回答は行わず、質問者に来館あるいは資料の借り受け等を勧めることができる。

- (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、棋譜類
- (4) 各種書式類

(5) 長文にわたる資料の読み上げ又はその筆写

(6) その他、通信手段による回答をしがたく、誤りの生じやすい事項

(サービス対象の限定)

第 9 条 レファレンスサービスは、流山市内在住者を対象に行い、次の各号のいずれかに該当する場合のみ流山市外在住者も対象とする。

(1) 流山市に関係する質問等である場合

(2) 他の図書館、公的機関からの依頼を受けた場合

(記録)

第 10 条 受付した質問等は、調査の経緯及び回答等を解決の成否にかかわらず記録する。ただし、軽微なレファレンスについては記録を行わない。

(レファレンス記録の公開)

第 11 条 レファレンス記録は、個人情報等を削除したうえで、図書館ホームページ等で公開することができる。

(統計)

第 12 条 レファレンスサービスの実態の把握及び分析のため、レファレンスサービスの統計を作成する。

(その他)

第 13 条 この要領に定めるもののほか、レファレンスサービスに必要な事項は、館長が別に定める。

附 則

この要領は、令和 7 年 4 月 1 日より施行する。