

参考調査に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、福岡県立図書館（以下「図書館」という。）における参考調査事務（以下「調査事務」という。）について必要な事項を定めることを目的とする。

(調査事務の範囲)

第2条 調査事務の範囲内容は、次の各号に掲げるものとし、福岡県外の利用者からの問い合わせは、福岡県に関する資料及び当館のみが所蔵する資料に係る場合に限り受け付けるものとする。

- 1 質問事項に関する資料の紹介
- 2 資料の所蔵、又は所蔵機関の調査・紹介
- 3 書誌的事項の調査
- 4 簡易な事実調査
- 5 利用案内
- 6 読書相談

(回答の原則)

第3条 回答は、質問者に資料を提供することを原則とする。ただし、軽微な質問で、かつ、資料の裏付けのあるものについては、解答することができる。

- 2 質問者に対しては、調査事務に必要な事項以外のことを訊ねてはならない。
- 3 当館に回答のための資料がない場合には、他の図書館又は専門機関等への照会・紹介に努めなければならない。

(中立的立場の維持)

第4条 職員は、回答に当たって、公共図書館としての中正な立場を遵守しなければならない。

(回答の制限)

第5条 人の生命、名誉、財産等に損害を与え、又は社会に悪影響を及ぼすおそれのある質問には、一切回答してはならない。

- 2 次の各号に掲げる質問には、解答を与えてはならないとともに、質問事項にかかる資料の提供も慎重に行なわなければならない。

- (1) 医療・健康に関する相談

13_参考調査に関する規程

- (2) 法律相談
- (3) 身上相談
- (4) 古書、美術品又はこれらに類するものの鑑定又は価格調査
- (5) 仮定、架空又は将来の予想に属する相談

3 次の各号に掲げる質問には、解答を与えてはならない。ただし、資料の提供は行うものとする。

- (1) 学習の課題・レポート・論文
- (2) 懸賞問題

4 次の各号に掲げる事項に関する依頼は受けない。

- (1) 文献の解説
- (2) 外国語の翻訳
- (3) 図書資料の抜粋の作成
- (4) 数の計算
- (5) 図書の購入又は売却の斡旋又は仲介
- (6) 良書等の推薦
- (7) 文献目録の作成
- (8) 著しく経費又は時間を要する調査

(書誌等の作成)

第6条 職員は、調査事務の充実を図るため、書誌、索引、名簿等のレファレンスツールの作成に努めるものとする。

(質問の受付)

第7条 質問の受付は、図書館の開館時間内とする。

- 2 質問は、文書、電話、ファックス、メール又は面談のいずれによっても受け付けるものとする。
- 3 電話・面談での質問受付に要する時間は概ね30分以内とし、調査に要する時間はこれに含まない。
- 4 第5条に規定する質問については、回答等ができない理由を質問者に説明しなければならない。
- 5 面談等により質問を受けたときは、図書館業務システムに必要事項を入力する。

(質問の処理)

第8条 質問を受けた職員は、質問事項に対する回答をするまで責任を持って処理しなければ

13_参考調査に関する規程

ばならない。ただし、勤務の交代等のため処理することができないときは、他の職員にこれを引き継がなければならない。

- 2 質問を受けた職員が、質問事項について独力で解決できないときは、他の職員に協力を依頼するなど組織的に解決を図るよう努めなければならない。
- 3 質問事項の回答に使用した文献資料名は、質問者に告げなければならない。
- 4 第5条第2項に規定する事項に関する質問に対しては、専門機関等を紹介するなど質問者が回答を得るための手段や情報を提供するよう努める。
- 5 文書により回答する場合の形式は、「様式第1号」によるものとし、回答内容を図書館業務システムに入力する。

(電話による回答の制限)

第9条 次の各号に掲げる質問事項は、原則として電話による回答を行わず、質問者に来館又は複写の利用をすすめるものとする。

- (1) 統計その他複雑な数字を含む事項
- (2) 絵画、図版等に関する事項
- (3) 長文にわたる資料
- (4) 楽譜、棋譜等に関する事項
- (5) 各種の書式類
- (6) 回答に著しく時間を要する等、電話による回答に適さない事項
- (7) その他電話で回答しがたいもの又は誤りの生じやすい事項

(レファレンス処理票)

第10条 レファレンス質問終了後、図書館業務システムよりレファレンス処理票「様式第2号」を出力し、3年間保存するものとする。

(統計)

第11条 受け付けたレファレンス質問については、レファレンス統計表「様式第3号」により集計する。

(補則)

第12条 この規程に定めるもののほか、調査事務の処理について必要な事項は、各室の実情に応じて別に定めることができる。

13_参考調査に関する規程

附 則

この規程は、昭和63年4月1日から適用する。

改正 平成11年4月1日 (様式第3号)

平成17年4月1日 (第7条2、様式第3号、様式第5号)

令和2年4月1日

令和3年4月1日

参考調査に関する細則

参考調査に関する規程第5条第4項に規定する回答の制限については、下記のとおり細則を定めるものとする。

第4項（著しく経費又は時間を要する調査）

次の各号に定める調査については、調査の一部又は全部を謝絶することができる。

- （1） 調査及び研究の代行と認められるもの。
- （2） 合理的な調査の手段がないもの。
- （3） 調査の申込みの件数が1回につき10件を超えるもの。
- （4） 同一内容・主題に関する調査が3回を超えるもの。

レファレンス処理票

質問番号		質問番号		NDL番号	
受付者名		調査者名		回答者名	
受付日		回答日		回答期限	
質問者				公開レベル	
質問手段		回答方法		解決の別	
内容分類		質問類型			
NDC				記録保存	

質問内容

利用者コメント

事前調査事項

回答

回答プロセス

参考資料 No./調査資料/著者/出版者/出版年/請求記号/注記

参考URL No./タイトル/リンク先URL/注記

キーワード

照会先

寄与者

入力があれば出力

13_参考調査に関する規程

様式第3号（参考調査規程 第11条）

レファレンス統計（質問手段別）

受付窓口	質問手段	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
	面談												
	電話												
	文書												
	FAX												
	メール												
	ウォンテッド												
	合計												

レファレンス統計（依頼対象別）

受付窓口	依頼者区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
	個人												
	県内公共図書館												
	県外公共図書館												
	公民館図書室												
	学校図書館												
	大学図書館												
	その他類縁機関												
	合計												