

習志野市立図書館参考質問回答事務処理基準

(平成5年5月21日 館長決定)

(目的)

第1条 この基準は、習志野市立図書館における参考調査事務のうち、回答事務処理について必要な事項を定める。

(回答事務)

第2条 この基準において回答事務とは、図書館に寄せられる質問について、図書館の資料と機能を活用して質問者に援助を与えることを言う。

(回答事務の原則)

第3条 回答事務は、資料を提供することを原則とする。

質問者にかわって調査研究を行うこと、及び問題の回答そのものを作成することは行わない。

ただし、軽微な質問であって適正な資料の裏付けのある場合には回答を与えることができる。

(回答事務の範囲)

第4条 回答事務の範囲は次の各号に掲げるものとする。

- ① 質問事項に関する資料の紹介
- ② 資料の所蔵又は所在調査
- ③ 書誌的事項（編著者、書名、出版関係事項等）の調査
- ④ 簡易な事実調査
- ⑤ 専門的調査機関等についての情報の提供
- ⑥ 利用案内（目録・書誌・参考図書の利用法、情報探索援助等）

(禁止・制限事項)

第5条 次の各号に該当する質問は受け付けない。

- ① 病気の診断や治療について判断を必要とする問題
- ② 法律相談
- ③ 人生案内又は身の上相談
- ④ 個人の生命、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みられる問題

第6条 次の各号に該当する質問には回答を与えないとともに、資料の提供も慎重に行う。

- ① 仮定又は将来の予想に属する問題
- ② 学習課題の回答
- ③ 懸賞問題の解答
- ④ 資料の解説・注釈・抜粋の作成

(質問の受付)

第7条 質問の受付は口頭、電話、文書、FAXによって行う。

(電話及び文書による回答の制限)

第8条 次の各号に該当する質問については、原則として電話及び文書による回答は行わず、質問者に対し来館をすすめる。

- 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 各種の書式類
- ⑤ 長文にわたる資料の読みあげ又はその筆写
- ⑥ その他電話及び文書では回答しがたい、若しくは誤りの生じやすい事項

(多くの労力・時間を要する質問の処理)

第9条 とくに労力・時間を要する調査又は文献目録の作成については、回答をことわることができる。

(記録・統計)

第10条 回答事務改善に役立てるため、回答事務の記録、統計を作成する。様式については、別表のとおり。

附 則

この基準は平成5年6月1日から施行する。