

愛知県図書館レファレンス取扱要領

(目的)

第1 この要領は、愛知県図書館利用規程（以下「利用規程」という。）第54条に基づき、愛知県図書館（以下「館」という。）における利用者からのレファレンスの申込みについて、事務の円滑な処理を図るため、その取扱いに関し必要な事項を定める。

(レファレンスの範囲)

第2 この要領においてレファレンスとは利用規程第2条により、その範囲は次のとおりとする。

- 一 館の利用案内（閲覧、貸出、複写その他、館の利用に係る案内）
- 二 資料の所蔵調査
- 三 資料の所蔵機関の紹介
- 四 資料の書誌的事項の調査
- 五 参考図書を利用して行う簡易な事実調査
- 六 資料の検索方法に係る援助
- 七 特定主題に関する資料の紹介
- 八 適切な回答を得られる機関等の紹介

(受け付けの方法)

第3 レファレンスは、口頭、電話及び文書（ファックス、電子メールを含む。）により受け付ける。

(文書の扱い)

第4 文書によるレファレンスは同時に一人1件までとし、それが完了した後、次に次のレファレンスを受理する。

(文書によるレファレンスの限定)

第5 文書によるレファレンスは、愛知県在住の者（愛知県外からの通勤、通学者を含む。）のみに対して行う。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、愛知県在住の者以外の者にもサービスを行う。

- 一 愛知県の地域資料に関する質問内容の場合
- 二 館が所蔵する古典籍、絵図など、他の図書館が所蔵していない資料に関する質問内容の場合
- 三 他の図書館等から依頼を受けた場合

(事務の分担)

第6 利用者からのレファレンスの申込みは、主題などで分類し、最も適当な部署が処理する。

(回答の原則)

第7 回答は資料を提示することを原則とする。ただし、軽微なレファレンスであって、適正な資料の裏付けのある場合に限り提示をしてレファレンスの答えを口頭で伝えることができる。

(回答禁止事項)

第8 次の各号のいずれかに該当するレファレンスに対しては、回答を行わないものとする。

- 一 古書、古文書、美術品等の鑑定および市場価格の調査
- 二 良書の推薦
- 三 学習課題、卒業論文、懸賞問題に関する調査
- 四 人生相談、身上相談、医療相談、法律相談
- 五 文献の解読、翻訳、註釈または抜粋の作成
- 六 仮定または将来の予測に関する調査
- 七 個人のプライバシーに係る調査
- 八 その他館長が回答を行うことが適当でないと認めたもの
(回答を回避する場合)

第9 次の各号のいずれかに該当するレファレンスに対しては、回答を断ることができる。

- 一 著しく経費又は時間を要するもの
- 二 調査及び研究の代行と認められるもの
- 三 合理的な検索手段のないもの
- 四 他のレファレンスサービスの業務に支障を及ぼすおそれがあると認められるもの
- 五 その他回答を行うことによって館の業務に支障を及ぼすと認められるもの
(雑則)

第10 その他レファレンスの取扱いに関し必要な事項は別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要領は、平成30年4月1日から施行する。

(廃止)

- 2 レファレンスサービス事務取扱要領(平成29年3月1日施行)は廃止する。