

狭山市立図書館参考調査業務回答事務処理基準

- 1 この基準は、参考調査業務のうち、回答事務処理について必要な事項を定める。
- 2 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を援助することをいう。
- 3 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、及び問題の解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がある場合には解答を与えることができる。
- 4 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資料の所蔵または所在調査
 - ③書誌事項の調査（書名、編著者名、出版関係事項等）
 - ④専門的調査機関についての情報の提供
 - ⑤利用案内（書誌・参考図書の利用法・情報検索援助）
- 5 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図書の購入・売却の斡旋仲介
 - ④個人の生命、名誉、財産等に損害を与え、または社会に直接悪影響を及ぼすとみられる問題
- 6 次の各号に該当する質問には解答を与えないとともに、資料の提供も慎重に行う。
 - ①仮定または将来の予想に属する問題
 - ②古書、古文書、美術品等の鑑定および市場価格調査
 - ③系図等の作成
 - ④良書の推薦
 - ⑤学習課題の解答および論文の作成
 - ⑥懸賞問題の解答
 - ⑦計算問題の解答
 - ⑧資料の解説・注釈・翻訳・抜粋の作成
- 7 質問の受付は、口頭、電話、文書によって行う。
- 8 次の各号に該当する質問については、原則として電話による回答は行わず、質問者に対し来館を勧める。
 - 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上げ
- ⑥その他電話で回答しがたい、もしくは誤りの生じやすい事項
- 9 特に労力・時間を要する調査については、回答を断ることができる。
- 10 回答事務改善に役立てるために、回答事務の記録を作成する。