

# 神戸市立中央図書館相談業務実施要綱

平成 12 年 4 月 1 日

最終改正：令和 2 年 4 月 1 日

## (趣旨)

第 1 条 この要綱は、神戸市立図書館条例第 3 条、神戸市立図書館条例施行規則第 18 条第 2 項及び神戸市長の権限に属する事務の専決規程に基づき、神戸市立図書館（以下「当館という。」）において、相談業務を円滑に行うために必要な事項を定める。

## (定義)

第 2 条 この要綱において相談業務とは、図書館に寄せられた質問又は相談に対し、図書館の資料と機能を活用して回答又は解答を行うことにより、利用者に援助を与えること及び予想される質問に関し、必要な資料を整備、作成することをいう。

2 この要綱において、「回答」とは、質問や相談に対する応答全般の意味で使用する。また、「解答」とは、質問に対する答そのものを意味する。

## (原則)

第 3 条 質問又は相談の回答は、次の各号を原則とする。

- (1) 回答は、図書館資料の提供を原則とし、利用者に代わる調査研究や、問題の解答の作成等を行わない。ただし、軽微な質問であって、適正な資料の裏づけのあるものに限り、解答を提示することができる。
- (2) 当館に資料がない場合は、他の図書館又は専門機関を紹介することができる。

## (除外事項)

第 4 条 次の各号に該当する事項については、相談業務から除外する。

- (1) 他人の生命、名誉、財産等に損害を与え、社会に直接悪影響を及ぼすことが危惧される事項
- (2) 図書の購入、売却の斡旋又は取り次ぎ店への仲介
- (3) 内外文献資料の解釈並びに現代語、日本語及び外国語への翻訳
- (4) 系図等の作成
- (5) 良書の推薦

## (解答禁止事項)

第 5 条 次の各号に該当する質問には、解答をしないものとする。

- (1) 医療又は投薬の相談
- (2) 法律相談
- (3) 古文書、美術品、骨董品等の鑑定
- (4) 企業、各種団体等の信用調査
- (5) 個人のプライバシーに関わるもの（人生相談等を含む）
- (6) 数の計算
- (7) 懸賞問題
- (8) 学習課題

## (回答事務)

第 6 条 次の各号により質問を受け付け、回答する。なお、第 4 条及び第 5 条の各号に該当する質問については、その旨を利用者に説明しなければならない。

- (1) 口頭
- (2) 電話
- (3) 文書、ファックス
- (4) 電子メール

## (電話又は文書による回答の制限)

第 7 条 次の各号の事項については、利用者の来館又は複写サービスの利用をすすめ、原則として電話又は文書による回答は行わない。

- (1) 統計その他の複雑な数字を含む事項
- (2) 写真、図版によるものの形、色彩などの説明

- (3) 長文にわたる資料の読み上げ
- (4) 楽譜、棋譜の類
- (5) 各種書式
- (6) その他電話又は文書では回答しがたい事項

(資料整備)

第8条 次に各号にあげるものは、相談業務の基本ツールとして常に整備を図らなければならない。

- (1) 参考図書（CD-ROMなどニューメディアの類を含む）
- (2) パンフレット、リーフレット類
- (3) 自館で作成する書誌、索引、名簿類
- (4) 専門機関のリスト
- (5) インターネット及び外部データベース

(記録)

第9条 質問事項、調査の経緯、回答（解答を含む）内容は、質問処理票に記録する。そのうち重要なものについては、第8条第3項に基づく索引として整備する。

(統計)

第10条 質問処理票に基づき統計を作成し、業務の実態把握に努める。

(研修)

第11条 相談業務の改善、実務、知識の向上を図るため、館内研修及びその他必要な研修を行う。