

岐阜県科学技術振興センター科学技術図書資料室サービス業務手引書

業務内容：図書資料の閲覧・貸出・情報提供等を「岐阜県科学技術振興センター科学技術図書資料室運営要綱」「岐阜県科学技術振興センター科学技術図書資料室利用規程」に従って行う。

担当職員：開室時間内は、常時1名以上配置する。

1. カウンター等対応業務

①貸出利用者登録

- ・登録条件－住所、年齢等の制限はなし。現住所の確認を必ず行うこと。
- ・利用者に「貸出登録申込書」を記入してもらい、住所確認後、申込書を適切に保管するとともに、利用者台帳（任意様式、図書館システム等の使用可）を作成し管理すること。
- ・住所確認は運転免許証・健康保険証・住民票・パスポート等公的証明書類で確認すること。学生証等身分証明書は住所が確認できるなら可。
- ・貸出カードは有効期限を設けていないので、紛失・破損しないよう利用者に伝えること。
- ・カード忘れの場合は再交付せず、他の身分証明書で本人確認を行い、利用者台帳で利用者登録がされていることを確認し貸出を行うこと。亡失の場合は「貸出登録申込書」を記入してもらい、台帳で確認したうえで再交付を行うこと。

②貸出

- ・1人5冊まで3週間の貸出が可能。貸出の記録は貸出台帳（任意様式、図書館システム等の使用可）を作成し管理すること。
- ・「科学技術図書館利用規程」第6条に定める、貸出をしない資料（雑誌・新聞や視聴覚資料・規格類、「禁帯出」「館内」等のシールが貼付してある図書等）があるので注意すること。
- ・原則、電話での貸出延長は行わないこととし、いったん窓口で返却してもらい、現物と予約の有無を確認して再貸出を行うこと。
- ・貸出す図書に付属しているCD-ROM等の付録類は、貸出の際に必ず利用者の目の前で付属していることを確認する。
- ・他の図書館またはそれに類する機関等（以下「他の図書館等」とする）から借受した資料の貸出の際は、当該他の図書館等と締結する相互貸借に関する覚書に基づく返却期限を確認して返却日を適宜変更すること。返却の際は必ずカウンターへの返却を利用者へ依頼すること。
- ・他の図書館機関等から貸出の依頼があった場合は、当該他の図書館等と締結する相互貸借に関する覚書に基づき、貸出を行うこと。

③返却

- ・貸出台帳を確認し返却処理をする。処理の際、必ず利用者の目の前で返却された図書を確認し、全部返却した利用者には「全部返却されました」、未返却の図書が残っている利用者には「あと何冊です」と声かけをすること。返却手続きのミスは利用者

きわめて不快な思いをさせるため、細心の注意を払うこと。

- ・予約の入っている資料の場合は取り置くこと。
- ・窓口以外の返却として、郵送・宅配便（実費は利用者負担）での返却も可能とする。
- ・開館時間外は5階警備員室での返却も可能とする。
- ・他の図書館等に貸出した資料の返却の場合も同様に行うこと。
- ・他の図書館等から借受した資料の返却の場合は、当該他の図書館等と締結する相互貸借に関する覚書に基づき、返却を行うこと。

④予約受付

○所蔵資料

◎利用者からの直接申込みー予約台帳（任意様式、図書館システム等の使用可）を作成し管理すること。

- ・窓口の「予約申込票」に記入してもらい、受付を行うこと。
- ・当該資料の返却期限日を確認し、延滞中の場合はその利用者に督促を行うこと。
- ・長期延滞の図書は、予約申込者にその旨を告げ、すぐに利用できない可能性が高いことを告げる。延滞者には連絡をとり、返却を促す。予約申込者と調整のうえ、場合によっては他館借用等で対応すること。

◎他の図書館等からの貸出申込みー別途当該他の図書館等と締結する相互貸借に関する覚書に基づき対応し、予約台帳で管理すること。

○未所蔵資料

- ・窓口の「予約申込票」に記入してもらい、受付を行うこと。
- ・相互貸借に関する覚書を締結した他の図書館等に書誌調査を行い、借受ができることが確認できた場合は、当該他の図書館等と締結する相互貸借に関する覚書に基づき、借受を行うこと。

⑤利用者への連絡

- ・利用者に予約資料の利用を知らせる場合は、原則として電話で行うこと。
- ・本人が不在の場合は、その家族に伝言を依頼する。プライバシー保護のため、予約者本人以外には資料名を伝えないこと。家族等から資料名を訊かれた場合は本人から図書館へ問い合わせるよう伝えること。
- ・留守番電話への伝言も可能とするが、資料名は録音せず、利用が可能となったことのみを伝えること。
- ・連絡が取れたら予約台帳に記録し、当該資料は取り置き用の棚に置いておくこと。

⑥フロアサービス

- ・利用者が速やかに目的の場所に行けるように各種案内をすること。
- ・雑誌の書架整理、掲示物等やチラシ類の管理・補充を行うこと。
- ・利用者用機器の操作説明を行うこと。
- ・利用者が快適に過ごせるよう環境を維持し、フロアにおけるトラブル（騒音・迷惑行為等）に適切に対処すること。
- ・フロア見回り中に利用者から相談を受けた場合はその場で親切丁寧に対応すること。
- ・落とし物・忘れ物を管理すること。
- ・障がい者や幼児・高齢者の利用に際してはきめ細かい配慮をすること。

⑦排架・出納

- ・資料の排架場所は「科学技術図書資料室フロアマップ」として図示し、適宜資料の増加や書庫入れ等での資料増減の変化等に柔軟に対応すること。

2 レファレンス

①受付条件

- ・「科学技術図書資料室利用規程」に定める以下のものについてはレファレンスとして回答しないこと。
 - * 人権侵害のおそれのあるもの
 - * 他人の生命、名誉または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認められるもの
 - * 法律相談、身上相談及び医療相談等専門的資格を有するものが回答すべきもの
 - * 古書、古文書または美術品の鑑定に関すること
 - * 外国文献の翻訳または古文書の読解に関すること
 - * 将来の予想に属するもの
 - * 調査に著しく経費あるいは時間を要し、図書資料室の業務に支障をきたすと認められるもの

②受付方法と回答

- ・カウンターでの口答、電話、文書等で受け付け、原則として受け付けた方法で回答を行うこと。
- ・電話での場合、内容を聞き調査に要する時間を予想して、利用者から〇分後、〇時間後にもう一度かけ直してもらうという形で対応すること。
- ・ファックスでの回答の場合、著作権法第2条第7項の2（公衆送信権）の規定による制限がかかるので注意すること。

③確認事項（レファレンス・インタビュー）

- ・利用者のプライバシーに配慮しながら、できるだけ詳しく多くを聞き出すようにすること。
- ・利用者のもっている情報の出所（典拠）が分かると調査に有効である。

④引継

- ・レファレンスを受けた場合、カウンターの「レファレンス受付票」に申込者、内容、回答期限、担当者名等を記入すること。
- ・担当者が不在でも対応する可能性がある職員が対応できる状態にしておくこと。
- ・誰でも回答できるよう、原則担当として引き受けること。
- ・回答のための資料の取り置きは当日限りとする。

⑤他館へのレファレンス・所蔵調査の依頼

- ・他館へレファレンスを依頼する場合は、利用者からのレファレンス内容やこれまで調査経過、調査済み資料、担当者名等をできる限り詳細に伝えること。

⑥レフェラルサービス

- ・当室の資料で調査ができない場合は他の図書館等を照会することができる。

⑦情報発信・収集

- ・レファレンスに関する統計と主な事例3例程度と回答を県へ提出すること。
〔月毎・前月分を当月20日まで〕

3 汚損による損害賠償

- ・利用者による汚損の場合は、天災等やむを得ない場合をのぞき、原則利用者の責とすること。原則汚損した資料と同じ資料を図書資料室へ寄贈してもらうこと。

4 各種対応

①蔵書案内等相談

- ・利用者に対する書架案内や各分類の説明等は、カウンターにおける対応及びフロア巡回時に利用者の求めに応じて対応すること。

②寄贈

- ・「科学技術図書資料室寄贈資料等取扱要領」に従うこと。

③苦情処理

- ・苦情を受けたものは、当該者が責任をもって対応することを原則とすること。
- ・図書資料室利用に関するルールは積極的に掲示に努めるとともに、利用者に十分説明し理解を得られるよう努力すること。
- ・県の方針等に関する苦情はいったん話を聞いたうえで、県と対応を協議すること。