

カウンターマニュアル

文京区立図書館

平成15年3月31日改訂

平成17年3月 1日改訂

平成18年4月 1日改訂

平成22年4月 1日改訂

平成23年1月 1日改訂

平成29年4月 1日改訂

令和 2年4月 1日改訂

令和 3年4月 1日改訂

令和 3年5月 1日改訂

令和 4年4月 1日改訂

令和 4年6月15日改訂

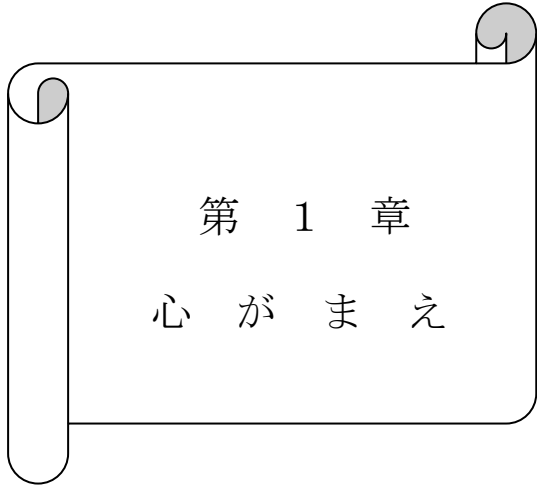
令和 4年10月6日改訂

令和 5年4月 1日改訂

令和 6年4月 1日改訂

CONTENTS 《目次》 目次

| | | | |
|------|---------------|-----|-------|
| 第1章 | 心がまえ | ・・・ | P. 3 |
| 第2章 | 利用登録 | ・・・ | P. 6 |
| 第3章 | 貸出 | ・・・ | P. 14 |
| 第4章 | 返却 | ・・・ | P. 19 |
| 第5章 | 資料回送 | ・・・ | P. 22 |
| 第6章 | 排架 | ・・・ | P. 25 |
| 第7章 | 予約・リクエスト | ・・・ | P. 27 |
| 第8章 | レファレンス | ・・・ | P. 40 |
| 第9章 | 利用者用インターネット端末 | ・・・ | P. 45 |
| 第10章 | 試聴 | ・・・ | P. 50 |
| 第11章 | 督促 | ・・・ | P. 52 |
| 第12章 | 弁償 | ・・・ | P. 56 |
| 第13章 | 寄贈 | ・・・ | P. 63 |
| 第14章 | コピーサービス | ・・・ | P. 68 |



第 1 章

心がまえ

図書館には、乳幼児から高齢者まで、年齢や性別、職業等を問わず、様々な人々が来館する。そのような利用者と接するカウンターは図書館の顔であり、私たち図書館員の対応が図書館の印象を大きく左右する。利用者が気軽に尋ねることができ、利用しやすい図書館にするために、図書館員はカウンター（電話）での態度、言葉づかい等に十分配慮しなければならない。また、利用者の個人情報については、取り扱いに十分注意し、保護に努めるものとする。

1 心がけること

(1) 表情・態度

- ア 明るく親しみがあり、にこやかな、はつらつとした元気な表情。
- イ きびきびとした動作に加え、ていねいで信頼感あふれる態度。

(2) コミュニケーション

- ア 用件を早く聞き、正しく理解する。
- イ わかりやすく伝える。

(3) 言葉づかい

- ア 感情的な言葉、攻撃的な言葉、乱雑な言葉、妙に馴れ馴れしい言葉、仲間うちの言葉は使わない。
- イ 正確な言葉を選んで、正しく伝える。
- ウ 挨拶や、それに類した慣用語をしっかりと身に付ける。
 - (例) 「こんにちは」「さようなら」「申し訳ありません」
 - 「少しお待ち下さい」「どのような事ですか」
 - 「ご迷惑をおかけしました」「お名前は何とおっしゃいますか」
- エ 難しい図書館用語や外国語等は使わない。
 - (例) 「貸出ですか」 → 「お借りになりますか」
 - 「返却ですか」 → 「お返しですか」
 - 「相互貸借で提供できます」 → 「他の自治体の図書館より取り寄せてお貸しします」
 - 「複本があります」 → 「同じ本があります」
- オ 幼児、児童に対しては年齢に応じたわかりやすく、ていねいな言葉づかいをする。

2 電話での対応

相手の見えない電話は声だけのコミュニケーションのため、意外に感情が伝わりやすく不用意な対応をしてしまうことがある。相手に不愉快な思いをさせず、用件を正確に聞き取り、早く正しく確実に伝えることが大切である。電話で対応する業務（予約連絡・督促・相互貸借・利用者からの問い合わせ等）がカウンター業務と比べて決して少なくない図書館では、電話での対応に十分配慮しなければならない。

(1) 電話のかけ方

ア 用件をしっかりと把握しておく。

イ 相手が出たら、まず名乗る。

(例)「〇〇図書館の〇〇です」

ウ 言葉はしっかりと、簡潔に。

(例)「予約されました本(CD等)の用意ができておりますので、〇月〇日〇曜日までに来館して下さい」(休館日も言い添える)

「〇〇さんが借りられています本の返す日が〇月〇日まで、〇日ほど遅れておりますので、お早くお返してください」(資料名は原則として本人以外には言わない)

エ どうして欲しいのか、はっきり伝える。

(例)「〇〇の場合は〇〇図書館の〇〇までお知らせ(連絡)ください」

オ 終わりをきちんと。かけた側が挨拶をして、受話器を置く。

(例)「よろしく申し上げます」「失礼します」

(2) 電話の受け方

ア はじめの挨拶は、さわやかに。

いつどんな場合でも待たせないで受話器をとる。

待たせてしまった場合は →「お待たせしました。〇〇図書館の〇〇です」と、はっきりした明るい声で名乗る。

電話を取り継がれたら →「お電話をかわりました〇〇です」

イ 大切な用件はメモをとって復唱する。

ウ 受けた電話に責任をもつ。

いいかげんな受け答えや、無責任な受け答えはしない。

エ たらい回しにしない。

オ 話を終わりまできちんと聞く。

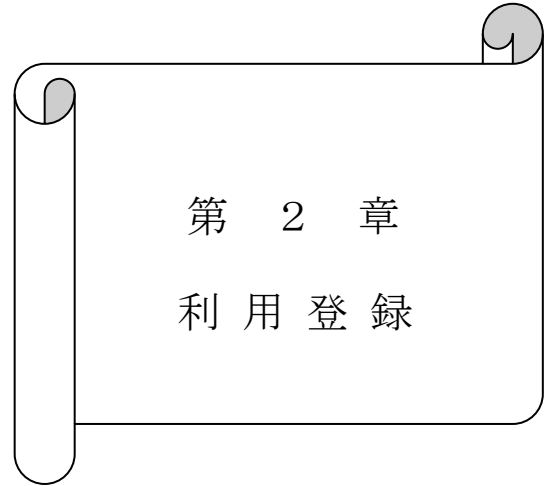
カ その場ですぐに回答できない事や、時間のかかるレファレンスの場合は、いったん電話を切り、再度かけ直す。

3 個人情報の取り扱い

資料や施設の提供を通じて知り得た利用者の個人情報や資料名を漏らすなど、利用者のプライバシーを侵す行為をしてはならない。

利用登録申込書、リクエストカード等、個人情報を記載したすべての書類は、速やかに所定の場所に保管し、不要となったものは適切に処分する。

検本・検盤を確実に実施し、個人情報を記載した書類等を資料に挟んだ状態で貸出、移送等を行わないよう十分注意する。



第 2 章
利用登録

1 新規登録

(1) 登録の要件

ア 現住所及び本人・団体の確認ができ、期日内に資料の返却ができる者、団体

(2) 登録の種類

ア 個人

- ① 区民（文京区在住、在勤、在学のいずれかに該当する者）
- ② 区民以外

イ 障害者

ウ 団体

(3) 登録の手順

ア 個人の場合

登録は原則、本人による申請とする。

① 利用者検索

新規の登録の申込みを受けた場合は、まず端末機で利用者検索を行い未登録者であることを確認する。検索の結果、既登録者であった場合には、その時のカードを今でも持っているか確認する。

a) 持っている場合

有効期限内のカードであれば、現在も有効であり、全館共通で利用可能である旨を伝える。期限切れの場合は更新手続きを行なう。

b) 持っていない場合

「紛失届」と同様に取り扱う。

② 申込書への記入、記入事項の確認

証明書があるか確認し、利用申込書に記入してもらう。また、区民優先の説明をする。利用申込書の以下の記入事項を確認する。氏名・フリガナ・生年月日・住所・電話番号・勤務先又は学校名とその所在地（在勤・在学の場合）「文京区在住・在勤・在学／その他」のチェックをする。電話番号が複数ある場合は、優先登録の電話番号を確認し、連絡先になることを伝える。

③ 証明書の確認

氏名、住所、在勤・在学は以下の方法で確認する。

a) 1つで登録できるもの *現住所と本人確認ができるもの

（現住所が明記されていて、有効期限内のもの）

運転免許証・運転経歴証明書（平成24年4月1日以降発行）・保険証・学生証・※パスポート・住基カード・社員証（写真付）・在留カード・特別永住者証明書・マイナンバーカード（番号通知カードは不可）、発行日から3ヶ月以内の住民票写しなど。名刺は不可。

※2020年2月4日以降に発給申請されたパスポートは、住所を記載する欄が無いため、別に住所確認書類が必要。

b) 証明書の住所と現住所が異なる場合或いは住所の記載がない場合

以下の二つで確認する。

◎本人確認 上記 a) の証明書

◎住所確認 3ヶ月以内の発行日のある本人宛公共料金の請求書・3ヶ月以内の消印のある本人宛郵便物

*補足：電算上は「(現)現住所」「(他)証明証記載の住所」を入力することもできる。

c) 小学生以下の子どもが登録する場合

- 1 小学生の登録の場合で、自分で利用申込書を記入できるときは、証明書類は不要とし、利用申込書の記載に誤りが無いか、本人による目視確認を行い、受理する。
- 2 未就学児（小学校入学前）の登録の場合は、保護者による代理手続きとし、子ども本人の同伴を登録の要件とする。なお、登録の際は、子ども本人または保護者の証明書類の確認を行う。また、未就学の新規登録者には、図書館バッグを配布する。（満6歳の年度末までが対象）

d) 在勤・在学証明書

登録しようとする者の氏名、事業所（学校）名とその所在地（文京区）が書かれていることが必要（社員証、学生証、雇用契約書、源泉徴収票、3ヶ月以内の消印のある本人宛郵便物等。但し、名刺は不可）。無い場合は、在勤・在学証明書を渡す。

*補足①：区内に事業所を置く自営業者の場合

事業所が自宅を兼ねていれば在勤とする。区外居住の場合は在勤となり、在勤証明書が必要。在勤証明書については、会社等の社判（会社印・代表者印）が無く、個人印のみの場合は、さらに会社宛の郵便物や公共料金領収書等で当該会社等が文京区内にあることを確認するものが必要。

| | |
|------|--------------------------|
| 社判あり | 在勤証明書のみで可 |
| 社判なし | 2点確認(在勤証明書+郵便物、公共料金領収書等) |

なお、これは区内在勤の証明なので、氏名・住所確認の証明書（免許証等）は別途必要。

*補足②：「在学」の対象となる学校

学校教育法第1条・124条・134条に規定する学校

（小学校～大学、幼稚園、高等専門学校、特別支援学校、専修学校、各種学校）

放送大学などの通信制、オープンカレッジ（公開講座）の利用者は対象外（放送大学については、「学校教育法上の学校法人」であるが、自宅学習が前提の大学であるため）。塾、予備校については、「学校教育法上の学校法人」でないものもあるが、在学を証明する書類があれば対象とする。

*補足③：小学生以下の場合

在学証明書が無い場合は名札等、本人が在学(園)していることが客観的にわかるものの提示を求める。

④ 図書館システムへの入力

*入力の詳細は、電算マニュアルを参照する事。

- a) 利用区分を「1：個人（区民優先）」「90：区外」より選択する。在学・在勤の場合は、「区外」では無く、「個人（区民優先）」を選択し、在学・通勤区分を「2：在勤」「3：在学」と入力する。

- b) 在住者の場合は、利用者が記載していても事業所等の名称・所在地は入力しなくて良い。
 - c) 性別は、登録上の必要が無いため「なし」とする。
- ⑤ 利用カード・パスワードの発行（希望者のみ）
- a) 処理を終えた後、利用方法を説明し、利用カードと利用案内、図書館カレンダー等を渡す。
 - b) パスワードの発行について説明（HPで利用者メニューにログインする際や電子書籍・オーディオブックの利用（区民のみ）に必要）し、その場で仮パスワードの発行を希望するか確認する。（図書館HPから随時設定可能。但し、電話番号の登録が必須となる。）その場で発行を希望した場合、電算上のパスワード発行処理をし、発行票を渡す。
 - c) その場で発行を希望した場合、電算上のパスワード発行処理をし、発行票を渡す。
 - d) 利用案内の際には、次の3点について必ず説明をする事。
 - 1 未返却資料があると貸出制限を受けることがある旨
 - 2 資料を汚したり、紛失したときは弁償になることもある旨
 - 3 カードの有効期限は2年で更新が必要な旨を伝える。希望者には利用カードに「有効期限シール」を貼る。

⑥ 図書館使用欄の記入

確認の済んだ利用申込書に、以下の項目を記入する。

登録番号（利用者ID）・確認書類・利用区分

イ 障害者の場合

※障害者サービスマニュアルを参照

ウ 団体の場合

① 団体の種類

- a) 一般団体・・・区内にある児童、障害者、教育、福祉施設または館長が認めたもの
- b) 児童団体・・・区内にある小学校、保育園、幼稚園、児童館、育成室等
- c) 障害者団体・・・区内にある盲・養護学校ほか、障害者福祉施設等
- d) 他自治体図書館・・・文京区以外の公共図書館
- e) 区役所団体・・・文京区役所の各部局（中学・高校は一般団体、小学校・幼稚園等は児童団体）

※他自治体図書館・区役所団体は真砂中央図書館で登録・管理する。

② 利用者検索

- a) 端末機で利用者検索を行い未登録団体であることを確認する。
- b) 既登録団体の場合は、登録の内容に変更がないか確認する。

③ 利用申込書への記入・記入事項の確認

- a) 利用申込書の以下の記入事項を確認する。（規約・案内等団体を確認できるもので。）
- b) 団体名・代表者名・団体の所在地・電話番号

④ 図書館システムへの入力

- a) 利用区分を「3：一般団体」「4：児童団体」「5：障害者団体」より選択する。

- b) 在学・通勤区分は「1：在住」とする。
 - c) 名前は「団体名」、住所は「団体の所在地」、性別は「なし」とし、生年月日には「登録日」を入力する。
 - d) 代表者名は図書館システムには入力しなくて良い。
- *補足：利用申込書の保存は1年とする。

2 登録内容の変更

名前、住所、電話番号の変更の届け出があった場合は、利用申込書への記入を依頼し、「新規登録」と同様の方法により変更事項を確認のうえ、電算上の処理を行う。

3 登録の更新

(1) 登録の更新

登録から2年ごとに有効期限の更新を行う。更新の際は、住所等の変更が無い場合も含め、「1 新規登録」に準じて証明書類の確認を行う。但し、変更がない場合は利用申込書の記入は不要とする。

(2) 小学生以下の子どもの場合

ア 小学生の場合で、登録事項に変更がない事が確認できるときは、証明書不要で更新を行う。なお、確認は住所変更（引越）の有無などの聞き取りにより行い、具体的な住所等を言わせたり読み上げたりしない。

登録事項に変更がない事が確認できないときは、以下の「イ」に準じて手続きを行う。

イ 未就学児の場合は、本人と保護者同伴のうえ、保護者の証明書類を確認する。

(3) 体が不自由であったり、寝たきり等により来館が困難な場合

障害者サービスの対象となる者にはその案内を行い、通常の利用を希望する場合は、本人の自書した委任状により登録の更新手続きを行うことができる。

(4) 委任状による更新手続きを行う場合

利用者本人の住所・氏名等を確認できる書類が必要となる。また、委任状に記載されている代理人と窓口に来た者が同一であるかについても、同様の書類によって確認する必要がある。なお、「委任者との関係」については、記載されている内容との整合性を審査する事はしない。

*補足：有効期限の切れたカードでの新たな貸出、予約は不可。貸出資料の延長は可。

*更新時の登録申込書の記入箇所

| 利用区分 | 変更事項 | 申込書記入事項 |
|-------|------|--------------------|
| 在住 | 変更なし | 記入不要 |
| | 変更あり | 氏名と変更事項のみの記入 |
| 在勤・在学 | 変更なし | 記入不要 |
| | 変更あり | 氏名と在勤・在学事項、変更事項を記入 |
| 区外 | 変更なし | 記入不要 |
| | 変更あり | 氏名と変更事項のみの記入 |

4 利用カードの紛失届、再発行

(1) 紛失の申出

利用者からカード紛失の申し出があった場合は、カードの再発行の取り扱いについて説明する。氏名・生年月日・住所等から本人を特定し、電算上のカード紛失処理を行う。その後、利用者仮カードを渡す。有効期限は、届出日の1ヶ月後の応当日（ない場合はその翌月の初日）とする。その日が休館日に当たる場合は、翌開館日。

(2) 再発行の際の説明事項

- ア 紛失届出日から、1ヶ月間はカードの再発行は行わない。
- イ その間の利用は、貸出の際に仮カードを提示するか、またはカード紛失中である旨を申出れば可能である。
- ウ 再発行には新規登録の場合と同じく住所の確認できるものを持参するよう伝える。

(3) カード発見の申出

カードの発見の申出があった場合は、氏名・生年月日・住所等で本人であることを確認し、電算上でカード有効の処理（利用者登録画面に入力した自由備考の削除等）を行う。

(4) 再発行の申込

利用者からカードの再発行の申込みがあった場合は、利用者検索後、紛失届出日から1ヶ月が経過していることを確認したうえで、利用申込書に記入してもらう。（要本人・住所確認）その後、電算上のカード再発行処理を行い、新しい利用カードを交付する。

(5) 汚破損等による再発行

汚破損等により、現在の利用カードが使用できない場合は、即時再発行をすることができる。

- ア 汚破損したカードを回収し破棄する。
- イ 利用申込書に記入してもらう。住所確認は不要である。
※カードを回収できない場合は、紛失と同様の方法とする。

(6) 再発行の代理申請

原則、本人の来館によるが、今後の来館が困難と認められる場合は下記のとおり対応する。

ア 本人（生年月日等で確認）から図書館に電話をもらい、来館できない事情を聞く（一時的なものは不可。来館できるようになってから申請してもらう。紛失の申し出だけは、本人確認できれば、電話でも可とする）。代理申請がやむを得ないと認められた場合は、カード更新時の方法に準じて代理人に「委任状」と利用者と代理人それぞれの本人確認ができるものを持参してもらうように伝える。

イ 代理人が「委任状」とそれぞれの本人確認ができるものを持参。

仮カードを代理人に渡して、1か月後に再発行するので再発行時には、仮カードと「代理人の本人確認」できるものを再度持参するよう伝える。また、図書館システムの利用者備考に下記例のとおり入力する。

【4/1 代理申請受付。5/1～代理人〇〇による利用カード再発行可能。】

委任状については、図書館員が「利用申込書」を書き起こしたもの（登録番号と名前のみでよい）に添付して保管する。

ウ 1か月後以降に代理人からの申し出により再発行を行う。仮カードと「代理人の本人確認」

できるものが必要。「利用申込書」は代理人に記入してもらう。不完全なところは図書館員が補記し、欄外に代理人による再発行の旨を記入しておく。

5 二重登録について

登録の際には利用者検索を行って、未登録者であることを確認したうえでカードを発行しているので、本来は二重登録ということは有り得ないはずであるが、何らかの手違いで（利用者検索を忘れた、名前を間違えて検索した等）一人の利用者に対し複数のカードを発行してしまった場合には、利用者に連絡を取り、どちらか一方のカードを返却してもらわなければならない。

(1) 直近で新規登録している場合は、新しい方を有効とする。（利用者には必ず二重登録だったので、古いデータは無効とした旨伝える事。）

それ以外の場合は、利用者に使用するカードを決めてもらう。利用者と連絡が付かない場合は、一旦両方のカードを無効（貸出禁止区分に「2：二重登録」を入力する。）とし、連絡が取れるのを待つ。

(2) 利用者がカードを二枚持っているかを確認し、持っている場合は使用しないカードを返還するよう促す。

(3) 使用しないカードについては、電算上でデータ削除処理をする。

(4) 削除する利用者データに貸出・予約等の情報が残っていると、データを削除する事ができないので、事前に必ず調べておく。

6 登録の削除

利用者から削除の申し出があった場合、生年月日・電話番号等で本人であることを確認し、電算上でデータ削除処理を行う。必ず、貸出等が残っていない事を確認し、原則カードを回収する。本人確認ができれば電話でも受け付ける。

7 パスワードの発行

パスワードのみ発行を希望する場合、利用カードの提示を求め、電算上でパスワードの発行処理を行う。利用カードを忘れた場合は、氏名・生年月日等をメモ用紙等に記入してもらい本人確認を行う。パスワードの発行については、電算上で発行するパスワードはランダムで形成される英数字となるため、なるべくHP上で、自身で手続きをするよう案内する（初めから任意のパスワードを発行可）。なお、HP上ででの手続きには、登録番号・電話番号・生年月日が必要となるため、電話番号の登録が無い利用者には、仮を設定する旨伝え、入力した電話番号を教える。

8 パスワードの削除

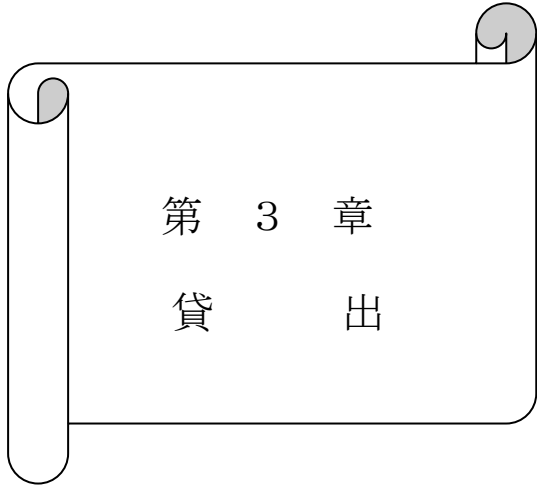
利用者がパスワードを忘れてしまった場合、図書館側ではパスワードの管理をしていないので、教える事ができない。削除せずともパスワードの再設定は可能なので、上記パスワードの発行に

順じて案内する。パスワードの削除のみ希望される利用者については、申し出を受け付ける。削除の際は、発行時に順じて利用カード若しくは、氏名・生年月日等で本人確認を行ったうえ行う。パスワードの削除については、本人確認できれば電話でも受け付ける。

9 受取館・連絡方法初期値設定

予約の受取館・連絡方法を初期値として設定する事で、予約時に毎回入力する手間が省け、受取館の指定ミス等を防ぐ事ができる。

原則は、利用者自身で設定してもらおうが、窓口や電話で申し出があれば受け付けても良い。この際、本人確認は不要とする。



1 貸出の手順

(1) 文京区立図書館資料の貸出

ア 利用カードまたはスマートフォン利用券（以下利用カードという）のバーコードを走査する。利用カードを忘れてきた利用者に対しては、氏名、生年月日等をメモ用紙や筆談ボード等に記入してもらい、利用者検索後、本人を特定し処理を行う。

その際、各種の通知が出た場合には連絡等の電算処理を行う

イ 貸出資料のバーコードを走査し、返却日付票を添付する。貸出点数を確認のうえ、きちんと揃え、利用者側に向けて引き渡す。その際は、「〇日までにお返しください」等と、必ず口頭で返却期日を伝える。

*スマートフォン利用券

スマートフォンから図書館HPにログインする事で、スマートフォン上に、利用カードのバーコードを表示させることができる。利用の当日ログインすることを利用要件とするほか、スクリーンショットでの提示は不可とする。その他は利用カードの利用方法に準じる。

(2) 都立、他自治体図書館から借り受けた資料（以下、相互貸借資料という）の貸出

当該資料に借受控え等がある場合は、返却されるまで所定の場所で保管する。

貸出の際に、汚破損状態等を転記した紙を一緒に渡す。

(3) 貸出時の注意

ア 図書の付録、CD等の枚数、解説書等は、資料バーコードの走査前に確認すること。

イ 貸出期間が資料種別、利用者種別により違う場合があるので返却期日には十分注意する。

ウ 相互貸借資料は、区が借り受けた大切な資料なので扱いには特に注意をするように促す。また、返却は必ず借りた館のカウンターの図書館員に手渡しで行うよう伝える。

エ 予約ありの資料の貸出については、カウンターに来館した利用者を優先とする。

オ 代理人が貸出しを受ける場合は、当該利用者の「利用カード」を持参すれば可能である。

カ 団体登録者の利用カードは図書館に保管されていることが多いため注意する。

キ 相互貸借資料の貸出について、区が所蔵している資料とバーコード番号が同じであった場合、各館の頭文字のアルファベット小文字をバーコード番号の先頭に付し貸出処理すること。

(4) 館内閲覧のみの相互貸借資料の閲覧

ア 借受館内での閲覧に限られ、利用者への館外貸出はできない。

イ 備考に館内閲覧資料である事がわかるようにメモを入力し、通常の貸出処理を行う。閲覧終了後は必ずカウンターに戻してもらおうよう伝え、適切に管理すること。

「借受控え」 見本

中央

貸出

《協力貸出図書借用書》

2017.01.11 09.08

中央図書館 電話 03-3442-8451 FAX 03-3442-8919
多摩図書館 電話 042-359-4034 FAX 042-359-4121

| 文京区立 真砂中央図書館 | 貸出日 2017.01.13 | 返却予定日 2017.02.10 | 受領印 |
|---|--|---------------------|-----|
| 請求記号 /316.8 5078 3 5009059385 | 書誌事項 東欧・中央ユーラシアの近代とネイション： 3/林 忠行/編/北海道大学スラブ研究セン ター/2004.6 | | |
| 中央 | 中)社自 | MB1A | |
| | 0 | | |

2 貸出点数、期間

資料の貸出点数、期間は以下のとおりとする（括弧内の数字は区民以外の利用者の場合）。

- (1) 個人登録者 → 原則として図書・雑誌あわせて 30 (15) 点以内、15 日以内
CD・カセット・レコードは各 10 点(5)以内、15 日以内
ビデオ・DVDは 各 2(1)点以内、8 日以内
電子書籍（区民のみ）は、3 点以内、15 日以内
オーディオブック（区民のみ）は、制限なし
- (2) 団体登録者 → 原則として図書・雑誌あわせて 100 冊以内、1 ヶ月以内
視聴覚資料は不可

3 貸出期間の延長

利用者から、カウンターや電話等で現在借りている資料を継続して借りたい旨申し出があった場合は、以下の要件を満たしている場合に限り、貸出の延長を 1 回のみ行うことができる。

(1) 延長の要件

- ア 当該資料に予約がついていないこと。（事務用で予約されている場合は除く）
イ 延長の申し出が、当該資料の返却予定日以前にされていること。

(2) 延長の際の注意

- 貸出期間内に返却処理した資料は、予約がついていなければ同一利用者へ再貸出できる。ただし、返却日が過ぎていた場合は、当日は貸出を行わない。
- ア 相互貸借資料については延長できない。
団体登録者については、原則として延長は行わない。
- イ 本人以外からの申出
- ① 電話：氏名と利用カードの番号を聞くこと。
 - ② カウンター：利用カードを持参してもらうこと。

4 貸出取消

窓口で、予約確保資料が複数点ある利用者について、その場で貸し出しする資料を指定されていたが、誤って他の資料も貸出処理してしまった場合等、貸出取消処理をする事ができる。

但し、別画面に遷移してしまうと不可能なので、その場合は、該当の資料を一旦返却し、(その後に予約者がいたら確保解除して) 予約を一番になるよう付け直して予約確保処理をやり直す。その際、確保日は以前の日に戻すこと。

原則、窓口でその場で申し出があった場合のみ対応する事とし、後日連絡があった場合には応じない。

5 禁帯資料 (貸出をしない資料)

以下に例示する資料は、貸出を行うことができない。

(1) 禁帯資料

一部の参考図書、一部の新聞縮刷版、真砂中央図書館の一部の地域資料

*補足

ア 禁帯資料については、原則、各館（SC大塚及び向丘地域活動センターを除く）への取り寄せは可能であるが、館内での閲覧のみ可とする。

イ 禁帯資料の縮刷版、住宅地図、真砂中央図書館所蔵の地域資料等は取り寄せ不可とする。

6 雑誌の貸出について

(1) 貸出について

ア 図書資料と同様に貸出を行う。

イ 最新号は館外貸出不可とする。カウンター内別置の雑誌を閲覧する際には、利用者から利用カードを預かる、館内閲覧用紙に記入してもらう等、貸出していることがわかる形で管理をする。利用カードを預かった場合は、閲覧終了後、忘れずにカードを利用者に返却する。

(2) 貸出開始日の設定について

ア 週刊・隔週刊・月刊誌（発売サイクルが1ヶ月以内のもの）

①雑誌本体に記載されている次号発売日・次号発売予定日

②本体に記載がない場合は、原則、受入日から各発売周期に対応する日（週刊なら1週間後、月刊なら1ヶ月後の日）とする。

イ 隔月刊・季刊

受入日の1ヶ月後

ウ 不定期刊

受入日の1ヶ月後

エ 臨時増刊号・増刊号

①増刊号の次の本誌が発売されている⇒受入日

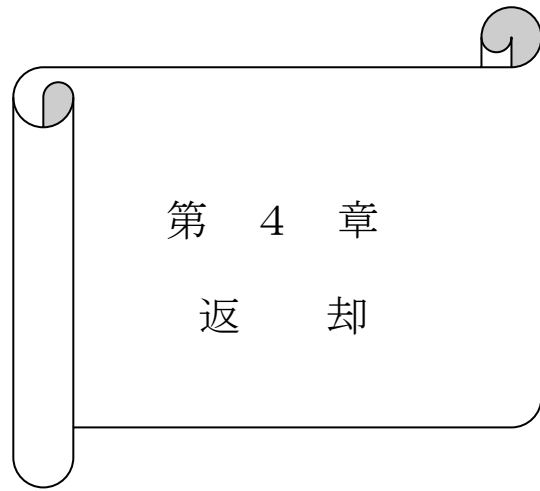
②本誌の次号発売日

③本誌が隔月刊・不定期刊⇒受入日の1ヶ月後

オ 休館日の扱い

貸出開始日が、休館日にあたる場合は、翌開館日とする。

*注意：複数館で所蔵する雑誌については、原則、最初に登録した館に貸出開始日を合わせる。



第 4 章
返 却

1 資料の返却の原則

- ア 文京区立図書館の所蔵資料に関しては貸出館を問わず、いずれの館でも返却できる。
- イ 開館中はカウンターへの返却を原則とする。
- ウ 郵送での返却も受け付ける。ただし資料を汚破損することが無いよう、厳重な包装を求める。
- エ 相互貸借資料の返却は貸出館のみとする。
- オ ブックポストへ返せない資料は次のとおりである
 - ①視聴覚資料、紙芝居、布の絵本、セット資料、CD・DVD付きの資料、相互貸借資料、
 - ②その他破損の恐れのある資料

2 資料の返却を受け付ける際の注意点

(1) 図書

- ア 返却された資料のなかに、文京区立図書館の資料および相互貸借資料以外のものが含まれていないかどうか確認する。
 - (例) 利用者の私物図書・他自治体の公立図書館の資料（相互貸借資料を除く）・学校図書室の資料等
- イ 返却された資料のなかに、返却日付票、しおり等が残っている場合には取り除く。
- ウ 付録の有無を確認する。
- エ 返却された資料のなかに、利用者の私物（例：はがき、領収書等）が入っていないかを確認する。忘れ物の取扱いについては各館で対応する。
- オ 紙芝居、セットマンガ、布の絵本等については枚数等を確認する。（ブックポスト返却は不可）
- カ 相互貸借資料がブックポストに返却された場合は、利用者備考「相貸ポスト返却」を入力し、本人へ注意を促す。
- キ 返却された資料に汚破損が生じていないか点検する。
 - 汚破損を発見した場合 ⇒ 「弁償」（第12章）を参照。

(2) 視聴覚

返却はカウンターのみとする。（ブックポスト返却は不可。ブックポスト返却があった場合は、利用者備考「視聴覚資料ポスト返却」を入力し、本人へ注意を促す。）

返却処理の前に以下の事項のチェック・対応を行う。

- ア 文京区立図書館の視聴覚資料であること。（バーコード、ラベル等で確認）
 - *補足：視聴覚資料の他自治体からの相互貸借は行っていない。
- イ ディスク枚数、解説書数が正しいこと。（複数の場合はディスクや解説の資料番号ラベルに分数表示がある）
 - ディスク・解説書の数不足している時は、原則、受け取らず正しい数での返却を促す。
 - バーコード番号と解説書・ディスク本体・外箱に貼り付けたシールの番号が一致しているか

を確認する。解説等が入っていない場合、「解説なし」のシール等の表示があるかを確認する。

ウ 本体の汚破損をチェックする。CD・DVDの盤面に汚れが付着している場合は、専用布等で内側から外側に向かって放射状に拭く。レコードの盤面に汚れが付着している場合は、溝に沿って同心円状に拭く。状態が悪い場合は、弁償対象の場合がある。

⇒「弁償」(第12章)を参照

エ カセット、ビデオテープは巻き戻しをチェックする。巻き戻ししていない利用者には次回からの注意を促す。

3 資料の返却処理を行う際の注意点

(1) 文京区立図書館資料の場合

ア 文京区立図書館の資料が返却された場合は、自館資料、他館資料を問わず、すべての資料のバーコードを走査して返却処理を行う。その際は必ず、端末機画面の表示を確認しながら返却処理を行い、処理もれのないよう十分注意する。

イ 予約のついている資料が返却された場合は、所定の処理を行う。

⇒「予約・リクエスト」(第7章)を参照

ウ 返却処理(バーコード走査)の際に、各種通知が表示される場合は電算上の所定の処理を行う。

(2) 相互貸借資料の場合

ア 相互貸借資料が返却された場合は、資料のバーコードを走査し返却処理を行う。その際必ず相互貸借資料管理画面で「返却」ボタンを押し、仮バーコード番号を空欄にすること。また資料に借受控え等のある場合は添付のうえ借用館に送付する。

イ 館内閲覧の終了した資料が返却された場合は、閲覧に際して預かった利用カードを該当利用者に返却する。

4 返却取消

窓口で、返却処理を行った際に、未だ貸出期間が残っている資料を誤って返却してしまった等と利用者から申し出があった場合、返却取消処理を行う事ができる。

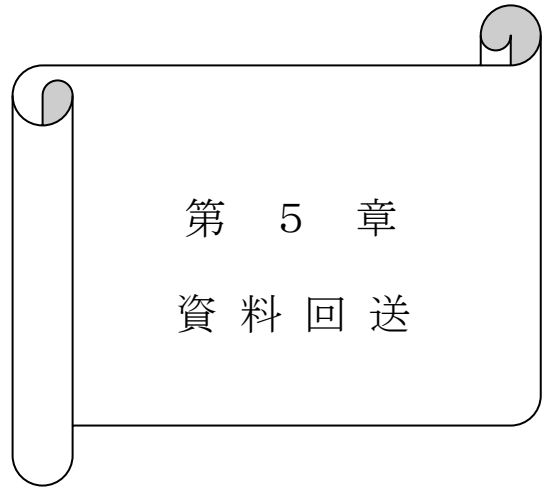
但し、別画面に遷移してしまうと不可能なので、その場合は(その後に予約者がいたら確保解除して)貸出日を、元々の貸出処理を行った日に設定し、再度貸出処理を行う。

原則、窓口でその場で申し出があった場合のみ対応する事とし、後日連絡があった場合には応じない。

なお、いずれの場合もタイミングによって予約確保メールが送信されてしまうため、十分留意する事。

(例) 11:59 利用者Aが返却 ⇒ 利用者Bに確保 12:01 返却取消

⇒利用者Aの貸出中に状態は戻るが、12:00の段階で確保メールがBに送信されている。



第 5 章

資料回送

1 協力車（区内図書館間資料の回送）

区内図書館間の資料の運搬を行うため、協力車を2台運行している。各車のルートは以下の通り。※ブロック便・ブックスタートの運搬がある時は、午後の協力車が1便になる事がある。

(1) A車

午前：シビックセンターブックポスト⇒真砂⇒湯島⇒向丘地域活動センター⇒根津⇒本郷⇒本駒込⇒千石⇒小石川⇒S C大塚⇒大塚公園⇒目白台⇒水道端⇒真砂

午後：真砂⇒湯島⇒向丘地域活動センター⇒根津⇒本郷⇒本駒込⇒千石⇒小石川⇒S C大塚⇒大塚公園⇒目白台⇒水道端⇒シビックセンターブックポスト⇒真砂

(2) B車

午前：TRC前ブックポスト⇒小石川⇒S C大塚⇒大塚公園⇒目白台⇒水道端⇒真砂⇒湯島⇒向丘地域活動センター⇒根津⇒本郷⇒本駒込⇒千石⇒小石川

午後：小石川⇒S C大塚⇒大塚公園⇒目白台⇒水道端⇒真砂⇒湯島⇒向丘地域活動センター⇒根津⇒本郷⇒本駒込⇒千石⇒TRC前ブックポスト⇒小石川

※シビックセンターブックポストに返却された資料は、真砂中央図書館で返却処理し、各館に仕分けして回送する。TRC前ブックポストに返却された資料は、午後便については、小石川図書館で返却処理し、各館に仕分けして回送する。

2 第2ブロック便・都立便（相互貸借資料の回送）

(1) 第2ブロック便

第2ブロック各区が毎週（水曜日の午後）持ち回りで運行し、資料の運搬をしている。各週ごとのルートは以下の通り（始発の区がその週の便を運行している区）

第1週 文京 ⇒ 北 ⇒ 荒川 ⇒ 台東 ⇒ 文京

第2週 台東 ⇒ 文京 ⇒ 北 ⇒ 荒川 ⇒ 台東

第3週 荒川 ⇒ 台東 ⇒ 文京 ⇒ 北 ⇒ 荒川

第4週 北 ⇒ 荒川 ⇒ 台東 ⇒ 文京 ⇒ 北

※第5週は運休

*補足：資料の運搬を効率的に行うため、次のように運用している。

第3週は台東区分を北区に預け、翌週北区から台東区へ送ってもらう。

第4週は北区分のみ送付し、荒川区へは都立便で送付する。台東区への送付は第1週まで待つ事となる。但し、第5週がある月は、4週目の都立便で台東区分を送付する。

(2) 都立便

都立図書館が都内区市町村立図書館間の協力支援として運行している。

曜日ごとにルートが異なり、文京区には金曜日に回ってくる。

（都立 ⇒ 文京 ⇒ 新宿 ⇒ 豊島 ⇒ 北 ⇒ 荒川 ⇒ 墨田 ⇒ 千代田 ⇒ 都立）

金曜日が祝日の場合は運休となるため、真砂中央図書館の職員が、別日に直接、都立中央図書館に来館し、資料の受け渡しを行っている。

ブロック便・都立便で回送する資料は、全て真砂中央図書館に集約する。

(3) 都内他区市町村立図書館への貸出、借用館への返却

各館で都内他区市町村立図書館に貸出処理をした資料、利用者から返却された相互貸借資料は梱包して宛先票を貼付し、真砂中央図書館へ送付する。但し、以下の自治体については自治体間の取り決めにより梱包せず、輪ゴムを十字掛けし、予約確保票を挟んだ状態で送付する。(破損の危険性が高い資料については、この限りではない。)

*第2ブロック各区(台東区・北区・荒川区)、練馬区及び目黒区(借用時も同様に梱包されない。)

宛先は全て貸出先の図書館・借用した図書館となるが、区内統一バーコードを使用していて、館名の表示が無い場合は中央館となる。(例：目黒区 ⇒ 八雲中央図書館)

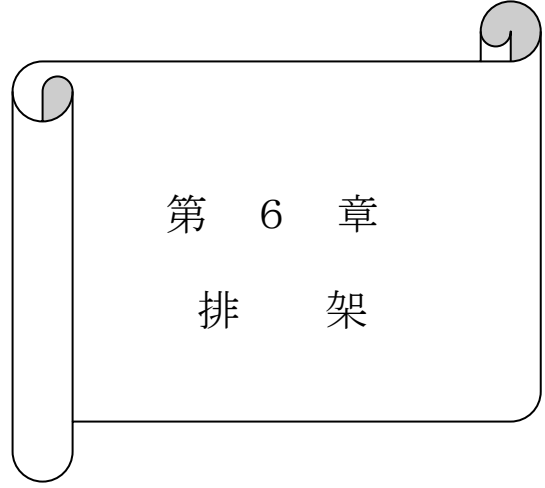
(4) 都内他区市町村立図書館からの返却

真砂中央図書館は各館ごとに仕分けし、返却処理は行わず、梱包された状態のまま協力車で回送する。各館は資料が届いたら返却処理を行う。

(5) 都内他区市町村立図書館からの借用

返却資料と同様に、梱包された状態のまま真砂中央図書館から各館に回送する。

各館は、資料が届いたら資料の状態を確認し、所定の用紙に汚破損の状態・付録資料の有無等を転記する。(借用自治体から汚破損状態等に関するメモが付いている場合は、その情報を参考にする。) 転記した内容は、相互貸借資料の登録を行う際に備考欄にも入力する。



第 6 章
排 架

排架、排列直しは、利用者にとって利用しやすい図書館にするために、また図書館員にとっては自館の蔵書を知るうえで大切な、図書館の基本的な仕事のひとつである。

図書館においては、本は分類をもとに書架に並べられているため、利用者、図書館員の双方にとって、必要な資料がすぐに見つけられるよう排架されていなければならない。

開館準備の間や、カウンターが空いている時等、常に書架に気を配り排列直しを行う。

1 排架、排列直しの際の留意点

(1) 図 書

- ア 本を書架の手前に揃え、取り出しやすいように余裕をもって排列する。
- イ 書架に余裕がなく大幅な移動が必要な場合には、適宜書架移動を行う。
- ウ 利用に耐えないほどの汚破損のある資料、内容が極端に古くなった資料、分類が実際の本の内容にそぐわない図書等を発見した場合は、棚から除き所定の処理を行う。
- エ 新着コーナー等、別置すべき資料が適切に排架されているかにも注意する。

(2) 視聴覚

- ア 棚は余裕を持って排列する。特にCDはケースの破損につながるので余裕をもたせる。
- イ 汚破損、表示がおかしいもの、分類と内容が一致しないもの等を発見した場合は、棚から除き所定の処理を行なう。
- ウ 新譜コーナー等、別置すべき資料が適切に排架されているかにも注意する。

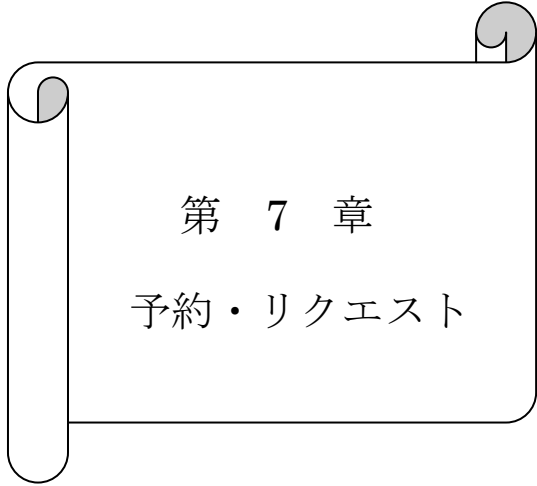
2 具体的な手順

(1) 図 書

- ア 分類番号順に排列する。
- イ 同一分類内は、分野の特徴を考え、同種の図書を同じ場所に集めるようにする。
その際必要であれば、見出し板を作成する。
- ウ シリーズもの、全集もの、上下もの等は同じ場所にそろえ、番号順に排列する。
- エ 大型図書、変型図書は必要以上に分類にこだわらず、スペース等を考慮し、利用しやすいように排列する。
- オ 別置している図書は、所定の場所に排架する。
- カ その他、各館ごとに決められたルールに従い排架する。
注) 児童書は、児童分類表に従って排架する。

(2) 視聴覚

- ア 視聴覚分類表に基づいて排列する。
- イ クラシックは作曲家、それ以外は演奏者（人名、グループ名）の五十音順で排列するのが原則。（人名は姓→名の順）。厳密に五十音順に排架していけば、同じ作曲家・演奏者で揃うはずである。
- ウ シリーズ、全集、上下等は同じ場所にそろえ、利用者のわかりやすい排列をする。
- エ 背表紙の表示だけではどれが演奏者でどれがタイトルかわかりにくい場合がある。その場合は、ラベルの人名等で確認する。
- オ その他、各館ごとに決められたルールに従い排架する。



第 7 章

予約・リクエスト

1 定 義

この章では下記のことばについて、次のように定義する。

「予約」：文京区立図書館に所蔵のある資料を対象とする。

「リクエスト」：文京区立図書館に所蔵がない資料を対象とする。

「リクエストカード」：予約・リクエストを受け付ける用紙（館内OPACレシート、HPから受け付けたリクエスト（Webリクエスト）を打ち出したレシートを含む）

予約・リクエスト処理の流れは、大きく分けると図書・雑誌、視聴覚の2種類となる。

処理の流れ図(37ページ)を参照のこと。

2 受 付

(1) 予約・リクエストの範囲、点数

- ア 電話による予約・リクエストは一度に2件までとする。
- イ カードの有効期限が切れている、貸出停止等の利用者の予約・リクエストは受け付けない。
- ウ リクエストは区民のみ認める。
- エ リクエストは予約の件数に含まれる。（画面上は別々に見える）
- オ 新着資料の予約は、区民以外は受入（排架日）から1ヶ月後の応当日（ない場合はその翌月の初日）から可能となる。

※以下、各資料の予約・リクエスト受付点数について、括弧内の数字は区民以外の利用者の点数

(2) 図 書

- ア 受付点数は、図書・雑誌の合計で20（10）点以内
電子書籍（区民のみ）は3点まで
- イ 未発売図書のリクエストは、書名・著者名・出版社等が決定している資料に限り受け付ける。刊行中のシリーズ物については、発売巻の次の巻まで受け付ける。
- ウ 以下に示すものは、原則リクエストを受け付けない。
 - ①学習参考書、問題集、マンガ（学習マンガを除く）、洋書（絵本含む）、電子書籍。
 - ※洋書については、他自治体に所蔵している事が明らかであり、相互貸借による資料の提供が可能な場合には受け付けても良い。
 - *補足：マンガは、図書館システム上の資料形式が「漫画」（資料の半分以上がマンガで表現されている資料）かつ分類が「726.1」となっている資料を指す。

(3) 雑 誌

- ア 受付点数は、図書・雑誌の合計で20（10）点以内
- イ 号数を正確に記入してもらう。
- ウ 最新号の予約受付可能日時は以下の通り。
 - ①カウンター・電話・Webリクエストは発売日の午前9時以降
 - ②館内OPAC、ホームページの蔵書検索は所蔵登録後より

| 受付方法 | | 受取館指定 | 予約方法 | 受付開始 | |
|------|---------|-------|----------|------|--------|
| 館内 | カウンター | 可能 | リクエストカード | 発売日 | 9時以降 |
| | 館内 OPAC | 可能 | 資料検索 | 発売日 | データ登録後 |
| 館外 | 電話 | 可能 | 口頭 | 発売日 | 9時以降 |
| | ホームページ | 可能 | 蔵書検索 | 発売日 | データ登録後 |
| | | | Webリクエスト | 発売日 | 9時以降 |

(4) 視聴覚

ア 受付点数

C D…………… 5(3)点

カセット…………… 5(3)点 (予約のみ)

レコード…………… 5(3)点 (予約のみ)

ビデオ・DVD…………… 各2(1)点 (予約のみ)

イ 受付範囲

文京区立図書館で所蔵している資料を対象とする。ただし、所蔵のないCDについては、購入等の検討を行うので希望として受け付けるが、提供できない場合がある事を必ず伝える。リクエストCDの受付は原則カウンターのみ（電話・Webリクエストは不可）。

ビデオ・DVDは著作権許諾処理済を対象としているため、カセット・レコードは新たな購入は行わないため、リクエストは受け付けない。

※Webリクエストは内容が視聴覚資料であっても図書資料として点数をカウントされるので注意する。

(5) リクエストカードへの記入

予約・リクエスト1点につき1枚の「リクエストカード」を渡し、分かる範囲の必要事項及び登録番号、氏名、連絡方法を記入してもらう。その際、難読語にはふりがなをつけてもらう。館内OPACレシートの場合は、登録番号、氏名、連絡方法を記入する欄はないので記入漏れに気をつける。また、視聴覚資料の場合、資料種別も明記してもらう。

(6) 記入事項の確認

リクエストカードの記入事項を確認し、不明な点がある場合は、資料に関してできるだけ多くの情報を利用者から集める。

特に、児童については書名を特定できない場合が多いため、内容やストーリー等を細かく聞きとり記入する。

例) ◎その資料を何で知ったか

◎およそ、いつ頃出版されたものか

クラシックCDについては作曲者、曲名と演奏者指定の有無等を確認する。

3 書誌情報の確認、所蔵調査の方法

(1)資料検索

分かる範囲の情報（書名、著者名、出版社、ISBN、曲名、演奏者名、製品番号等）をもとに資料検索を行う。

検索の結果、新たに判明した情報と書誌番号等をリクエストカードに補記する。

(2)その他

資料検索で求める資料が特定できなかった場合には、インターネットや参考図書を用いて書誌情報および所蔵を調査する。

例：◎インターネット上の信頼度の高い情報（国立国会図書館や他の図書館のOPAC、出版社や書店、CDメーカー、ショップ等のサイト）

◎「翻訳図書目録」シリーズ、「文学全集総覧」シリーズ

「クラシック音楽作品名辞典」、「標準音楽辞典」等の参考図書

4 予約処理

館内閲覧資料や障害者資料等、資料により取り扱いが異なるので注意する。

予約資料が所在不明若しくは、長期未返却となっていないか、受取館が確認すること。

(1)図書・雑誌

ア 区内に所蔵がある場合は、該当の書誌に予約入力を行う。

イ 区内に所蔵がない場合（所在不明、長期延滞資料を含む）はリクエストの項目へ。

ウ 禁帯資料については、原則として取り寄せて館内での閲覧が可能（一部資料を除く、P.16参照）。以下の手順に従って所蔵館に依頼する。※必ず事前に借用可か所蔵館に確認する事。

① 該当資料の書誌詳細画面のハードコピーに A「貸出希望期間」 B「事務用カード番号」 C「担当者名」を記入し、FAXを送付する。

② 所蔵館は、Bに館内貸出モードで貸出処理をし、依頼館に送付する。この際、館内貸出期間は①の日付にする。

③ 利用が終わったら、依頼館は貸出中のまま所蔵館に返送する。（返却処理を行ってしまうと図書館システム上の表示が「移送中」とならず、「貸出禁止」になってしまうため）

④ 所蔵館に資料が届いたら、返却処理をする。

(2)視聴覚

ア 区内に所蔵がある場合は、該当の書誌に予約入力を行う。

イ 区内に所蔵がない場合（所在不明、長期延滞資料を含む）はリクエストの項目へ。

(3)障害者

音訳図書、音訳雑誌、点訳図書は視覚障害者等への限定貸出資料。詳細は障害者サービスマニュアルを参照のこと。

5 リクエスト処理

求められる資料が区内図書館で所蔵していない場合（所在不明、長期延滞資料を含む）にも、予約入力を行う。該当の書誌が無い場合は仮データを作成して予約入力をし、予約・リクエストの件数を管理する。

*補足：◎タイトルに【リクエスト】や【仮データ】とついた書誌であっても、該当の書誌である場合には、その書誌に予約入力をする事。

◎【仮データ】のマーク作成依頼中であっても相互貸借等の手配は進めてかまわない。

(1) 受付

リクエストはカウンターや電話のほか、HPでも受け付ける。HPから受け付けたリクエストは、選書リストメニューより打ち出し、処理をする。

※予約の入力方法は書誌の有無、受付方法、資料の種類により異なる。

(2) 図書

ア HPからのリクエスト

前日受付分のリクエストレシートを出力し、検索をしてマークの有無を確認する。

リクエストレシートの内容は、利用者が入力したそのままのデータが反映されている。

- － 1 マークがある
⇒書誌確定し、予約処理をする。
- － 2 マークなし、TOOL i あり
⇒マークをダウンロードして、書誌確定し、予約処理をする。
- － 3 マークなし、TOOL i なし（または近刊のためダウンロード不可）
⇒タイトルの頭に【仮データ】と付けた簡易書誌を作成し、その書誌に書誌特定し、予約処理をする。（既に仮データと付いた書誌がある場合は、その書誌に書誌特定して良い。）
マークができるまでは簡易書誌のままで待ち、マークができれば書誌併合する。
※自館以外に予約が付いている場合であっても、書誌併合後の他館への連絡は不要。刊行後1～2か月以上経過してもマーク作成されないものは、真砂電算担当に書誌作成依頼をする。

イ 窓口受付のリクエスト

HPからのリクエストに準じて、処理をする。

マークがない資料については、選書管理画面でタイトルの頭に【仮データ】と付けた簡易書誌を作成する。その後、作成した簡易書誌に利用者のカード番号で予約入力する。その際、予約日時は受付時間とする。その後の処理は、HPからのリクエストと同様。

(3) 雑誌

雑誌のカレントデータは相互貸借登録と書誌併合ができない。

ア HPからのリクエスト

- － 1 マークあり、所蔵している雑誌
⇒書誌確定し、予約処理をする。
- － 2 マークあり、未所蔵雑誌
①図書マーク有（タイトルの頭に【リクエスト】と付いているマークを含む）

⇒書誌確定し、予約処理をする。

②雑誌マーク有、区内で受入しているタイトル

⇒リクエストの受付時間に注意して、書誌確定し、予約処理をする。

③雑誌マーク有、区内で受入していないタイトル

⇒タイトルの頭に【リクエスト】と付けた簡易書誌を作成し、その書誌に書誌特定し、予約処理をする。

④雑誌マーク有（区内で受入している雑誌の増刊）

⇒書誌確定、予約処理をし、購入検討に回す。その後、購入せず相互貸借で提供となったら、タイトルの頭に【リクエスト】と付けた簡易書誌を作成し、予約を付け替える。

－ 3 マークなし、区内で受入している雑誌

⇒マークが作成されるまで保留とする。

図書マークを利用している雑誌等、あらかじめマークが作成されるのに時間がかかる事がわかっている場合には、タイトルの頭に【仮データ】と付けた簡易書誌を作成し、その書誌に書誌特定し、予約処理をする。マークができるまでは簡易書誌のまま待ち、マークができたなら、図書マークの場合は書誌併合、雑誌マークの場合は予約の付け替えをする。

発売日前のリクエストで、却下する場合は、頭に【リクエスト】と付けた簡易書誌を作成し、リクエスト却下処理をする。

－ 4 マークなし、区内で受入していない雑誌

⇒タイトルの頭に【リクエスト】と付けた簡易書誌を作成し、その書誌に書誌特定し、予約処理をする。

イ 窓口受付のリクエスト

HPからのリクエストに準じて、処理をする。

マークがない資料については、選書管理画面で簡易書誌を作成し、書誌詳細画面から利用者のカード番号で予約入力する。その際、予約日時は受付時間とする。

(4) 視聴覚

区内に所蔵のないもの（書誌あり所蔵なしも含む）は、以下の仮書誌へ予約入力する。

これにより利用者の予約件数管理を行う。後日、書誌が登録されたら予約を付け替える。

注意：予約入力日時はリクエストカード受付日時となる

ア 仮書誌の種類

①「館名・視聴覚検討中 1～5」……………検討中のCD

②「館名・視聴覚発注中 1～5」……………発注中のCD

⇒購入等が決定した後に予約を付け替える。

注意：受付日時、タイトル／人名も正しく付け替える

6 購入および相互貸借の判断

(1) 図 書

新刊図書（概ね発行から3ヶ月以内）のリクエストについては、「文京区立図書館一般図書選書基準」に基づき文京区立図書館の蔵書として必要か否かを検討し、蔵書として適当と判断された場合は購入する。発行から3ヶ月以上経過している既刊の図書についても、他自治体図書館に所蔵がない、または予約多数等多くの利用が見込まれるもの、文京区立図書館の蔵書として必要だと思われるものについては、新刊図書と同様に購入の検討をする。

(2) 雑 誌

雑誌については、一般担当者会において年1回選定を行う。原則、それ以外のタイミングで新規タイトルの購入はしないため、資料の提供は相互貸借に依る事となる。

借用の頻度が多いものや、文京区立図書館での購入希望が寄せられたものは、雑誌検討時の参考とするため記録しておくこと。（購入希望をされた利用者へは、雑誌選定の参考とする旨説明し、リクエストとしては扱わない。）

(3) 視聴覚

視聴覚資料は、他自治体との相互貸借体制が確立していないため、求められた資料が文京区内にない場合は、選定基準等に基づき所蔵資料として適当と真砂中央図書館が判断した場合は購入する。

7 都内他区市町村立図書館、都立図書館、国立国会図書館、都外公立図書館等からの借用（図書）

* 「図書資料に関する相互貸借指針」・「相互貸借指針における運用マニュアル」参照
申し込みの際には、各図書館との取り決め事項を守って利用すること。

(1) 優先順位

相互貸借申込みには、下記のとおり優先順位がある。ただし、貸出中の場合は次へ申し込みすることができる。※都立図書館は都内区立図書館に所蔵が無い場合、都内市町村立図書館は都内区立図書館・都立図書館に所蔵が無い場合のみ依頼する事ができる。

◎第2ブロック（台東→荒川→北）⇒ その他の区 ⇒ 都立図書館 ⇒ 都内市町村

Web-OPACから相互貸借依頼を行う自治体については、各館にIDとパスワードが発行されるので、注意して管理すること。

(2) 注意事項

ア 相互貸借依頼を行う前に利用者に延滞資料が無い事を確認する事。延滞資料がある場合は、資料が返却されるまで保留とし、返却を確認後依頼する事。

イ 複数件予約が付いている資料について相互貸借を行う場合。前の依頼館の相互貸借資料が、利用者から返却されている事を確認してから、次の依頼を出すようにする事

ウ シリーズもの・同タイトルの雑誌について、一自治体に同時に依頼できる件数は5点まで

(3) 都内他区市町村立図書館

* 「第2ブロック相互協力協定事項」・「23区と多摩地域間の資料相互貸借申合わせ」
（「都立図書館 協力ハンドブック」収載）参照

(4) 都立図書館

* 「都立図書館 協力ハンドブック」参照

(5) 国立国会図書館（東京本館）

求める資料が都内他区市町村立図書館・都立図書館でも所蔵していない場合は、国立国会図書館の所蔵を調べる。

所蔵が確認できた場合には、同館の資料保存の重要性、隣接区であるという地理的条件を説明した上で、原則、所在指示にとどめ、借用はしない。

* 「図書館協力ハンドブック」（国立国会図書館）参照

(6) 都外公立図書館

求める資料が、東京都外の公立図書館に所蔵があり、国立国会図書館にも所蔵が無い場合には該当の図書館から借用して資料を提供する事ができる。

その際、必ず以下の3点について説明し、了承を得る事。

ア 資料の回送に要する費用については、全て利用者の負担となる。

イ 借用した資料は、借用自治体の許可があっても、借受館内での閲覧とし貸出はしない。

ウ コピーは借用自治体から特別の指示が無い限り、原則可能。

8 利用者への連絡、提供

(1) 連絡方法

予約された資料の準備ができたなら、利用者に連絡を取り、資料を提供する。

利用者に連絡が取れた後、資料の取り置き期間は次のとおりとし利用者に伝える。

ア 電話 → 連絡日を除く、8開館日。

イ ハガキ → ハガキ投函日の翌日から起算し、8開館日

（投函日の翌日が郵便局の配達休止日（土・日・祝日）にあたる場合はその翌日から起算）

例：4/1（金）に投函 → 4/4月曜日から8開館日。4/4が祝日の場合は4/5から8開館日

ウ E-mail → 確保した日を除く、8開館日。

エ 連絡不要 → 確保した日を除く、8開館日。

上記の取り置き期間を過ぎても利用者が来館しない場合は、無効とする。

(2) プライバシーについて

利用者のプライバシーを保護する立場から、原則として資料名が本人以外には知られないよう十分配慮する。

ア 電話による連絡の際は、本人以外には資料名を伝えない。

イ ハガキによる連絡の際は、資料名を記入しない。

ウ 予約確保票など利用者情報の記載されているものは厳重に管理し、不要となったものは

必ずシュレッダーすること。

9 予約・リクエストの変更・取り消し

(1) 予約

予約した資料が確保されていない状態であれば、受取館や連絡方法の変更、予約の取り消しは可能。(HP上から利用者自身で出来る。予約確保されてしまうと、HP上からは出来なくなる。)

受取館の変更依頼については、原則、不可であるが、利用者の間違いによるものは変更に応じる。その際、今回限りである事、次回からは気を付けるよう申し添える。また、場合に応じて予約受取館の初期値設定を案内する事。 ※本人都合による変更には応じない。

(2) リクエスト

リクエストについては、受取館変更をする事ができない。受取館変更をしたい場合は、一度取り消しをして、再度受取を希望する館にリクエストを出すよう申し伝える。(取り消しはHP上から利用者自身で出来る。)

10 予約繰り下げ

長期間旅行に行ってしまう、現在借りている本が多く今はこれ以上借りたくない等、何らかの理由で予約本の受け取りを一時的に保留したい場合、予約の繰り下げを行う事ができる。

原則、利用者自身にHP上で行ってもらうが、電話や窓口等で相談を受けた場合は職員が操作しても良い。

※在架照会に挙がっている・既に予約確保されている資料については、繰り下げができない。

窓口や電話等でも原則、対応しない。

11 資料が提供できない場合

(1) 図書

以下の理由により資料が提供できない場合は、その旨速やかに利用者に連絡する。

ア 入手不可

絶版、品切れ等の事情により資料の入手が困難な場合。

イ 提供不可

リクエストされた資料が、学習参考書、問題集、文京区立図書館で所蔵していないマンガ等であった場合。

ウ 所在指示

都立図書館、国立国会図書館等での所蔵が確認されたが取寄せができない場合。

エ 大学図書館・縁類機関等への照会

文京区立図書館、他自治体図書館、都立図書館、国立国会図書館のいずれにおいても求められる資料を所蔵していない場合は、「C i N i i」や都立図書館HP内の「専門図書館ガイド」等を参照のうえ、適当と思われる機関の所蔵調査を行う。

その結果、所蔵が確認され、かつ閲覧が可能な場合には利用者にその旨連絡し、必要であれば紹介状を用意する。また、特定の図書館の所蔵資料について、利用を求められた場合も、国立国会図書館を含む都内公立図書館で所蔵していないこと等を確認のうえ、その図書館の了解を得た上で紹介状を用意する。

オ 紹介状発行の注意点

- ① 紹介状を発行するのは区民（在勤・在学含む）のみとする。
- ② 申請時に延滞資料がないこと。
- ③ 国立国会図書館を含む都内公立図書館で所蔵がない。
- ④ 事前に所蔵図書館へ具体的な利用条件等を照会する。
- ⑤ 申請書に書かれた利用者情報を、紹介状提出先の図書館へ提供することの承諾を得る。
- ⑥ 所蔵図書館から求められた事項は、すべて紹介状に盛り込む。
- ⑦ 公印は真砂中央図書館長印を使用する。地区館は受付後閲覧許可願の PDF を所定の共有フォルダに格納し真砂中央図書館に連絡する。真砂中央図書館は紹介状を作成後、写しを控え、原本を各館へ送付する。

(2) 視聴覚

以下の理由により資料が提供できない場合は、その旨速やかに利用者に連絡する。

ア 入手不可

文京区に所蔵がない（所在不明、長期延滞資料を含む）資料で、廃盤、品切れ等の理由により入手が困難な場合。

イ 提供不可

シングルCD、ミニアルバム、輸入CD、入手方法が限られているもの。

なお、類縁機関として、東京文化会館音楽資料室、民音音楽博物館や国立国会図書館等がある。貸出は行っていないが、試聴は可能な場合等があるので、利用者に直接問い合わせてもらおうよう指示する。

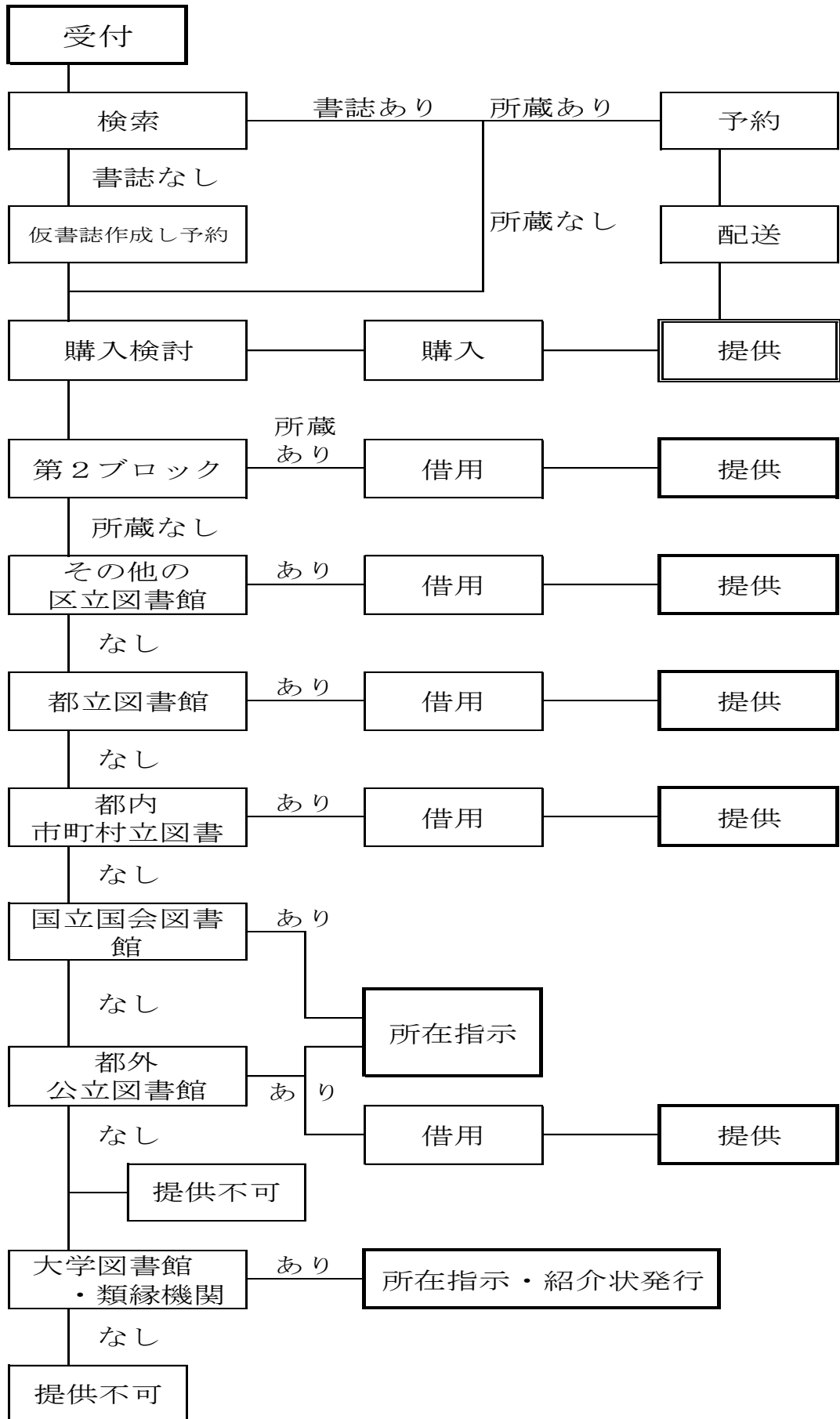
12 リクエストカード・予約確保票の保管期間

(1) 保管期間

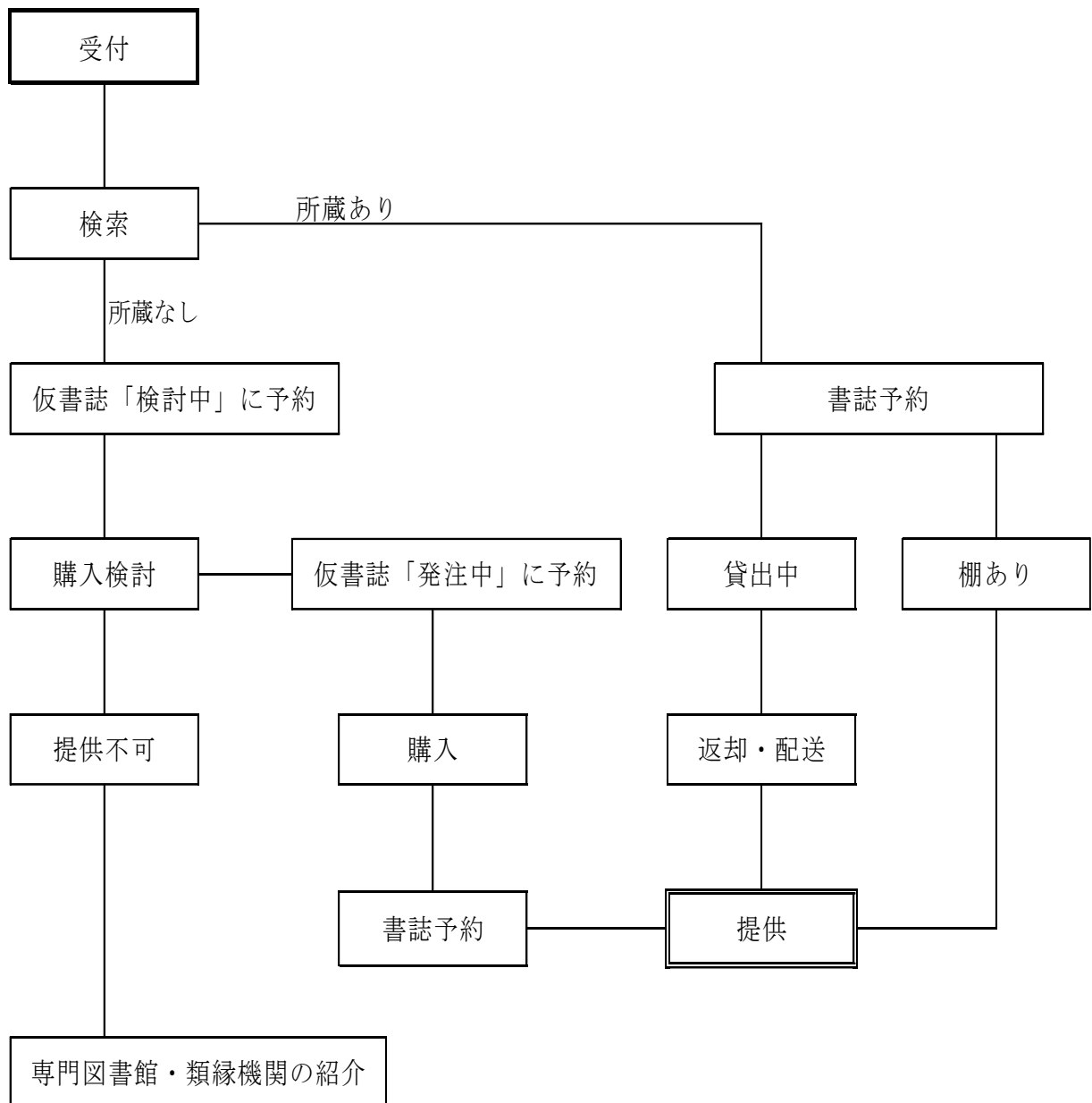
リクエストカード

- | | |
|--------------|------------------|
| ア 区内所蔵のもの | → 予約日から2週間 |
| イ 相互貸借 | → 返却日から1ヶ月 |
| ウ 無効、取消 | → 無効、取消の日から1ヶ月 |
| エ 提供不可、所在指示等 | → 利用者に連絡した日から2ヶ月 |
| オ 予約確保票 | → 貸出日から2週間 |

予約・リクエスト処理の流れ（図書・雑誌）



予約・リクエスト処理の流れ（視聴覚）



中央館の資料の各担当分野一覧表

0 総記 : General works

(図書館、書誌学、百科事典、逐次刊行物、叢書)

| | | |
|-----|--------------|---------|
| 000 | 総記 | ⇒ 千石図書館 |
| 010 | 図書館 | |
| 020 | 図書、書誌学 | |
| 030 | 百科事典 | |
| 040 | 一般論文、講演集 | |
| 050 | 逐次刊行物、年鑑 | |
| 060 | 学会、団体、研究調査機関 | |
| 070 | ジャーナリズム、新聞 | |
| 080 | 叢書、全集 | |
| 090 | | |

5 技術 : Technology

(工学、工業、家政学)

| | | |
|-----|--------------|----------|
| 500 | 技術、工学、工業 | ⇒ 水道端図書館 |
| 510 | 建設工学、土木工学 | |
| 520 | 建築学 | |
| 530 | 機械工学、原子力工学 | |
| 540 | 電気工学、電子工学 | |
| 550 | 海洋工学、船舶工学、兵器 | |
| 560 | 金属工学、鉱山工学 | |
| 570 | 化学工業 | |
| 580 | 製造工業 | |
| 590 | 家政学、生活科学 | |

1 哲学 : Philosophy

(哲学、心理学、倫理学、宗教)

| | | |
|-----|-------|----------|
| 100 | 哲学 | ⇒ 目白台図書館 |
| 110 | 哲学各論 | |
| 120 | 東洋思想 | |
| 130 | 西洋思想 | |
| 140 | 心理学 | |
| 150 | 倫理学 | |
| 160 | 宗教 | |
| 170 | 神道 | |
| 180 | 仏教 | |
| 190 | キリスト教 | |

6 産業 : Industry

(農林業、水産業、商業、交通)

| | | |
|-----|---------|-----------|
| 600 | 産業 | ⇒ 真砂中央図書館 |
| 610 | 農業 | |
| 620 | 園芸、造園 | |
| 630 | 蚕糸業 | |
| 640 | 畜産業、獣医学 | |
| 650 | 林業 | |
| 660 | 水産業 | |
| 670 | 商業 | |
| 680 | 運輸、交通 | |
| 690 | 通信事業 | |

2 歴史 : History

(歴史、伝記、地理)

| | | |
|-----|------------|-----------|
| 200 | 歴史 | ⇒ 真砂中央図書館 |
| 210 | 日本史 | |
| 220 | アジア史、東洋史 | |
| 230 | ヨーロッパ史、西洋史 | |
| 240 | アフリカ史 | |
| 250 | 北アメリカ史 | |
| 260 | 南アメリカ史 | |
| 270 | オセアニア史 | |
| 280 | 伝記 | |
| 290 | 地理、地誌、紀行 | |

7 芸術 : The arts

(美術、音楽、演劇、体育、諸芸、娯楽)

| | | | |
|-----|---------|----------|----------|
| 700 | 芸術 | ⇒ 目白台図書館 | |
| 710 | 彫刻 | | |
| 720 | 絵画、書道 | | |
| 730 | 版画 | | |
| 750 | 工芸 | | |
| 790 | 諸芸、娯楽 | | |
| 740 | 写真、印刷 | | ⇒ 水道端図書館 |
| 760 | 音楽、舞踊 | | ⇒ 小石川図書館 |
| 770 | 演劇、映画 | | ⇒ 千石図書館 |
| 780 | スポーツ、体育 | | |

3 社会科学 : Social sciences

(政治、法律、経済、統計、社会、教育、風俗習慣、国防)

| | | |
|-----|-------|-----------|
| 300 | 社会科学 | ⇒ 真砂中央図書館 |
| 310 | 政治 | |
| 330 | 経済 | |
| 340 | 財政 | |
| 350 | 統計 | |
| 390 | 国防、軍事 | |
| 320 | 法律 | ⇒ 小石川図書館 |
| 370 | 教育 | |
| 360 | 社会 | ⇒ 水道端図書館 |
| 380 | 風俗習慣 | ⇒ 本駒込図書館 |

8 言語 : Language

| | | |
|-----|------------|----------|
| 800 | 言語 | ⇒ 本駒込図書館 |
| 810 | 日本語 | |
| 820 | 中国語、東洋の諸言語 | |
| 830 | 英語 | |
| 840 | ドイツ語 | |
| 850 | フランス語 | |
| 860 | スペイン語 | |
| 870 | イタリア語 | |
| 880 | ロシア語 | |
| 890 | その他の諸言語 | |

4 自然科学 : Natural sciences

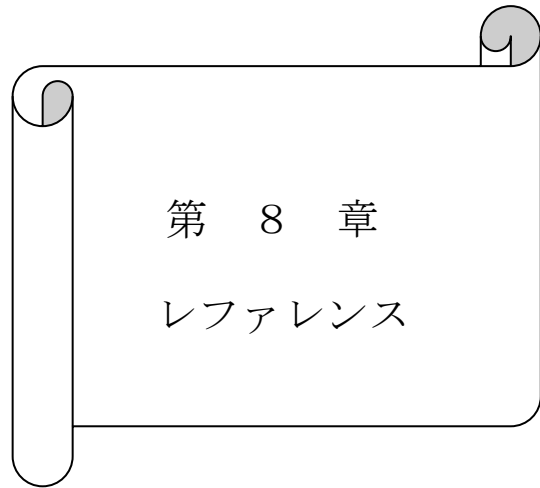
(数学、理学、医学)

| | | |
|-----|-------------|----------|
| 400 | 自然科学 | ⇒ 本駒込図書館 |
| 410 | 数学 | |
| 420 | 物理学 | |
| 430 | 化学 | |
| 440 | 天文学、宇宙科学 | |
| 450 | 地球科学、地学、地質学 | |
| 460 | 生物化学、一般生物学 | |
| 470 | 植物学 | |
| 480 | 動物学 | |
| 490 | 医学、薬学 | |

9 文学 : Literature

| | | |
|-----|-----------|----------|
| 910 | 日本文学 | ⇒ 本郷図書館 |
| 900 | 文学 | ⇒ 小石川図書館 |
| 920 | 中国文学、東洋文学 | |
| 930 | 英米文学 | |
| 940 | ドイツ文学 | ⇒ 千石図書館 |
| 950 | フランス文学 | |
| 960 | スペイン文学 | |
| 970 | イタリア文学 | |
| 980 | ロシア文学 | |
| 990 | その他の諸文学 | |

| | | |
|---|------|-----------|
| K | 地域資料 | ⇒ 真砂中央図書館 |
|---|------|-----------|



第 8 章

レファレンス

レファレンス・サービスは利用者の資料選択を助け、要求や課題を資料と的確に結び付けていくサービスである。

1 基本的な心構え

(1) 安易に「ありません」「わかりません」と言わない。

時間的制約のある中で行われる以上、常に満足のゆく回答を利用者に与えることはできないかもしれないが、その場合でも次善の方法を講ずる等、誠意ある回答をすることが大切である。

(2) 相談を受けたら、書架に案内し、一緒に探す

「じてん（辞典・事典）はどこですか」「文学の本はありませんか」というように、利用者の相談は、最初は漠然としたものである。それは利用者自身に求めるものがわかっていないのではなく、気おくれ・遠慮・警戒心等のためである。たとえば、初めの質問者は「西洋人名辞典」を、次の人は「鴟外の研究書」を探していたということは、親しく言葉を交わすことによってわかるものである。利用者との丁寧な会話を心がけ、要求を正しく掴まなくてはならない。

(3) 一声かける、かけられる雰囲気をつくる

レファレンスは、相談者の利用満足度の向上に寄与し、信頼関係を作り出す業務である。相談したい利用者は、遠くからカウンターを見ていたり、書架を往来していたりすることがあるため、そのような場合は積極的に声をかけることや、気軽に相談しやすい雰囲気づくりの工夫を凝らす等、利用者への心遣いが必要である。

(4) 積極的にリクエストを勧める

自分一人で答えるのではなく、常に文京区の全図書館、さらには都立図書館等が背後に控えていることを認識して対応すると共に、利用者にもそのことを知らせなくてはならない。利用者の多種多様な要求への対応は一館のみでなしうるものではなく、それを可能にする図書館間の相互協力制度を利用者に広く知らせ、積極的にリクエストを受け付けることを怠ってはならない。

2 受付

(1) 方法

ア カウンターでの口頭による受付

イ 電話による受付

ウ 文書による受付

エ インターネット等による受付

①Webレファレンス（文京区立図書館HPからお問い合わせメールでの受付）

②庁内レファレンス（行政支援専用フォーマットによる受付。メール・FAXも可）

*エについては真砂中央図書館で管理する。

(2) 受付内容

ア 所蔵調査 : 文京区立図書館での所蔵の有無

イ 所蔵機関調査（所在調査）：他自治体図書館、都立図書館、国立国会図書館等での所蔵の有無

| | |
|------------|--|
| ウ 文献紹介 | : 特定主題に関する資料の紹介 |
| エ 事実調査 | : 事柄や事実についての文献上の記述の調査・関係資料の紹介 |
| オ 書誌的事項の調査 | : 特定資料の書名、著者、出版社、巻号等の調査 |
| カ 類縁機関の案内 | : 特定主題に関する専門情報機関を、利用方法を含めて紹介 |
| キ 各種情報の提供 | : ビジネス・生活上の様々な情報を各種データベース、インターネット等を用いて提供する |
| ク 読書相談 | : 図書の選択に迷っている利用者への援助 |
| ケ その他 | : 参考図書の使い方、検索の方法・資料の探し方等利用に関する各種案内 |

(3) 制限事項

- ア 回答を与えないとともに、資料の提供も慎重に行うもの。
 ◎病気の診断 ◎法律相談 ◎人生案内または身の上相談 ◎将来の予想
- イ 回答ということではなく、関連する図書その他の資料や情報を提供するもの。
 ◎図書の購入売却のあっせん仲介 ◎古書、古文書、美術品等の鑑定等
 ◎学習課題（宿題）の回答および論文の作成 ◎懸賞問題（クイズ）の解答
 ◎資料の解説・注釈・翻訳・抜粋の作成 ◎系図等の作成
- ウ 電話・文書・インターネットによる質問への回答
 次のような回答内容となる場合は、原則として質問者に来館を勧め、資料で回答する。
 ◎複雑な数字を含む事項 ◎ものの形、色彩等の写真、図版による説明
 ◎楽譜、棋譜の類 ◎各種書式類 ◎長文にわたる資料の読みあげまたは筆写の依頼
- エ インターネット等からの情報による回答
 官公庁等信頼性のあるHPからの情報はそのまま提供する。それ以外の情報は、調査の手がかりとして活用し、原則として、そこから得られた資料を提供する。デジタル情報以外の情報提供が難しい場合や、デジタル情報がふさわしい場合はその限りではない。提供に当たっては十分注意しその特殊性を利用者へ伝える。個人HP・ブログ等による回答は原則として行わない。
 ※上記の制限事項であっても、専門相談機関の紹介、各種関連資料の提供・調査方法の提示等の方法を提供する。

(4) 受付時の注意

- ア 利用者の相談の内容・意図を正確に把握する。
 「何を」（主題）、「どの程度」（範囲）求めているのかを理解する。
- イ 調査に要する時間・労力を判断する。
 その場ですぐに回答・資料提供が可能なものか、調査に時間のかかるものかを判断する。後者の場合は、「レファレンス記録票」に質問の内容、連絡先等を記入してもらい、調査結果が判明次第、連絡することを約束する。
 多くの労力と時間を要する調査または文献目録等の作成については断ることができる。
- ウ 調査研究を代行するような質問は受け付けない。
- エ 調査に際しては、質問の内容を正確に、より具体的に把握することが重要となるが、個人情報等に関わる部分も多々あるので十分注意して対応する。

3 情報・資料の調査

(1) 調査方法

質問内容に応じて、各種の資料を活用する。

ア 区内所蔵資料の調査

◎文京区立図書館システムの蔵書検索等

イ 所蔵機関調査

◎都内公共図書館、都立、国会図書館、各種類縁機関、大学図書館等のOPACによる検索

◎各種横断検索の活用（東京都立図書館統合検索・区市町村立図書館新聞雑誌総合目録・C i n i i ・専門図書館ガイド・美術図書館横断検索等）

ウ 文献紹介

◎キーワード等による検索、各種主題目録の活用

エ 事実調査

◎全くわからない分野や言葉については、参考図書やインターネット等を活用し、質問を正確に把握することから始める

オ 書誌的事項の調査

◎文京区立図書館システム、資料を多数所蔵する都立図書館・国会図書館・大学図書館の蔵書検索等を活用する。国会図書館の雑誌記事索引、古い資料については『国書総目録』等の各種冊子体の目録等も活用する。

◎過去のレファレンス記録の活用

Webレファレンス、地域に関するレファレンスの一部については文京区立図書館システムから検索が可能。 ※ただし、回答の正確さについて、確認は必要

国会図書館公開のレファレンス協同データベースはインターネットで検索可。

◎文京区立図書館作成の『地域DB』（2022年3月31日まで収録していた文京区関連の新聞記事についてのデータベース：文京区立図書館システムから記事見出し等の検索が可能）

(2) 調査館

ア 原則として、質問を受け付けた館で対応する。ただし、自館資料で不十分な場合は各館に資料の協力を求めることができる。

イ 自館での解決が難しい場合は、真砂中央図書館が調査を継続し最終的に回答するので、自館での調査経過を真砂中央図書館レファレンス担当に報告する。質問者にもその旨を連絡し、長期間未連絡とならないよう十分注意する。

ウ 真砂中央図書館は回答終了後に、その内容を受付館に連絡する。

エ Webレファレンス等は真砂中央図書館で回答を行うが、資料提供は地区館を通じて行う場合が多々あり、相互の協力により利用者の質問に答える。

4 回答

ア 回答は資料を提供することを原則とする。（個人的知識での回答はしない。）それ以外の場合でも、必ず出典を明示する。（著者名・書名・出版社・出版年・記載ページ等）

イ 資料によって情報が異なる場合はその双方を示す。

ウ 一定期間内に解決できなかった場合は調査過程を利用者に示し、適当な資料を準備できなかったことを伝える。あわせて、調査内容が質問に的確であったかどうかを確認し、時間的

な余裕があれば、了解を得て再調査する。なお、最初の回答は 10 日間位を期限として、質問者に連絡する。

エ 資料の推薦は慎重に行う。

5 記録・統計

(1) 記録

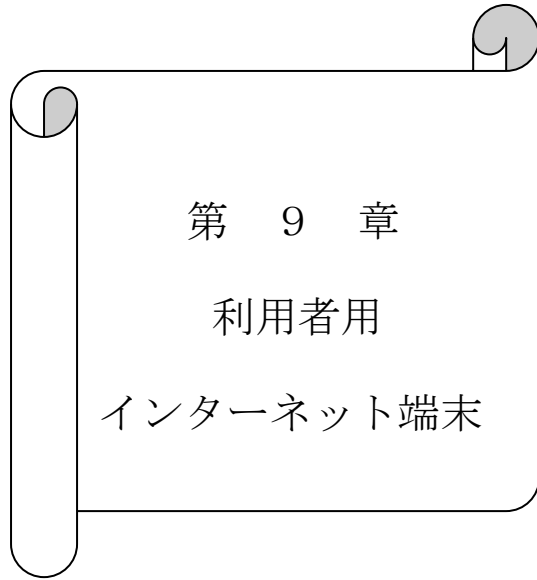
レファレンス事例の活用、研修、資料構成への反映等のため、回答終了後、その調査過程及び回答内容を、共有フォルダーの「レファレンス記録」に入力する。

(2) 統計

真砂中央図書館・各地区館は、共有フォルダーの「レファレンス記録」に入力し、レファレンス件数を集計し、各館はその結果を真砂中央図書館に報告する。

真砂中央図書館は、それらを集計し、「文京区立図書館レファレンス統計表」を作成し、レファレンス業務の向上と利用者サービス向上のために活用する。集計にあたっては、次の区分に留意する。

ア 地域資料 イ 庁内レファレンス ウ 一般資料 エ 児童資料 オ 視聴覚資料



第 9 章

利用者用

インターネット端末

利用者の調査・研究の補助を目的として、インターネットに繋ぐ事のできる端末機器を開放する。

1 受付

(1)利用対象

図書館の利用者（登録の有無は問わない、住所要件も無し）

※小学生以下は保護者同伴とし、保護者は中学生以上とする。

※中高生の利用に際しては、適宜巡回をする等して、不適切なサイトを閲覧していないか気を配ること

(2)利用範囲

ア ホームページ等の閲覧

イ 図書館で所蔵しているCD・DVD等の閲覧（館外貸出不可で館内閲覧可の資料に限る）

ウ 区で契約している有料データベース等の利用

エ 有料データベース及び行政情報等のプリントアウト

オ 文京区立図書館システムへの登録・予約、インターネット施設予約システムの利用申込

※USBメモリの使用や、掲示板への投稿、ショッピングカートの利用等はできない。

(3)利用時間

1回につき、1時間まで（順番待ちが無い場合に限り30分まで延長可。DVD等の閲覧は再生時間内利用可能）

※同一利用者が同一日に再度利用を申し込む場合は、当該利用者が前回実際に終了した時間から30分以上あけてから申請してもらう。

(4)受付方法

ア 利用は申し出順に受け付け、時間を指定しての予約は受け付け無い。

※順番待ちとなった場合は順番カードを渡して、次に終了するおおよその時間を伝え、声掛けを行うのでその時間にはカウンターの周辺に居てほしい旨伝える。

イ 利用案内に目を通してもらい、了解した利用者には「インターネット端末利用申込書」に記入してもらう。（小学生以下の場合は、同伴している保護者の名前で申請を出してもらう）

◎利用登録がある場合：登録番号と氏名を記入してもらい、利用カードの提示を求める。

※カードが無い場合は、貸出時に順じて氏名、電話番号等をメモ用紙や筆談ボード等に記入してもらい、本人を特定する。

◎利用登録が無い場合：氏名と住所を記入してもらい、氏名・住所が確認できるものの提示を求める。

ウ 提出された利用申込書に利用時間と端末番号を記入し、端末番号が表示されたカードを渡す。

エ 利用者には、端末番号が表示されたカードを机の上に置いて利用してもらう。

オ 利用終了したら、端末番号が表示されたカードをカウンターに返却してもらう。

※端末の起動・シャットダウンは利用者自身に行ってもらおう。

カウンターでは当該利用者の利用申込書を所定の場所へ移し保管する。

*補足：利用申込書の保存は1年とする。

カ 利用時間を経過した後、延長を希望される利用者がいた場合は、次の利用者がいない場合に限り1回のみ延長を認め、利用申込書の延長欄に時間を記入する。

キ 利用時間を経過しても利用を終了しない場合は、声掛けをする等、終了を促す。

2 CD・DVD等の取り扱い

図書館で所蔵している図書・雑誌に付属するCD・DVD等で、館外貸出不可だが館内閲覧可能な資料について、本体資料の所蔵館で管理し、閲覧希望の申し出があった場合、通常のインターネット利用と同様に受け付けを行う。その際、利用申込書の余白には閲覧されるCD・DVD等タイトルを記入する。

利用者の持ち込んだCD・DVDや図書館で所蔵する貸出可能なCD・DVD、CDに付属するDVD等は閲覧対象外とする。

※図書館で所蔵している図書・雑誌に付属するCDについては閲覧可能であるが、端末にアプリケーションが入っていない、対応していない等で閲覧できない場合がある。

3 区で契約している有料データベース等

(1)種類

区で契約している有料データベース等は契約している回線数の関係等で、利用者自身がインターネット端末で操作できるものと職員による代行検索になるものがある。

ア インターネット端末で利用できるデータベース（真砂・小石川のみ）】

◎朝日新聞クロスサーチ（朝日新聞） ◎ヨミダス歴史館（読売新聞）

◎毎索（毎日新聞） ◎日経テレコン21（日経新聞）

◎官報情報検索サービス ◎れきおん（歴史的音源）

イ 職員による代行検索となるデータベース】

◎中日新聞・東京新聞記事データベース

◎D1-Law（第一法規）

(2)受付

ア データベースの利用申し出があった場合、利用者が操作できるデータベースの場合は、通常のインターネット利用と同様に受け付けを行う。（職員による代行検索となるデータベースの場合は、レファレンスに順じて利用者が調べたい情報を検索する。）

イ 利用するデータベースの名称を利用申込書の余白に記入する。

ウ 端末を起動したら、利用されるデータベースをショートカットメニューから開き、ID・パスワードを入力し、ログインする。

4 国立国会図書館デジタル化資料送信サービス（閲覧・複写）

(1)サービスの概要

国立国会図書館は資料の利用と保存の両立を図るため所蔵資料のデジタル化を実施しており、デジタル化した資料を国立国会図書館デジタルコレクションとして公開している。

デジタル化資料送信サービスは、デジタルコレクションの内、絶版等の理由で入手が困難な資料を国立国会図書館の承認を受けた全国の公共図書館等で利用できるサービスである。

※著作権保護期間が満了した資料、著作権者の許諾を得た資料等については、インターネットを通じて、誰でも自宅のパソコン等から利用することができる。

(2)利用可能館

- ア 閲覧：真砂中央図書館、小石川図書館
- イ 複写：真砂中央図書館のみ

(3)閲覧受付

- ア 閲覧受付は利用者用インターネット端末の受付に順じて行う。
- イ 文京区立図書館に利用登録をしている事が利用要件となるので、必ず利用登録が有る事を確認する。(利用カードを提示してもらい。カードを忘れた場合は貸出時に順じて氏名、電話番号等を筆談ボード等に記入してもらい、本人を特定する。)
- ウ 利用申し込みは「インターネット端末利用申込書」ではなく、「国立国会図書館デジタル化資料送信サービス閲覧申込書」に記入してもらう。
- エ ID・パスワードの入力、端末のシャットダウンは必ず職員が行うこと。
- オ 閲覧中は、利用者が端末画面を撮影する等著作権を侵害する行為を行わないよう注意する。
- カ 利用時間を経過した後、延長を希望される場合、次にインターネット端末の利用を待っている者がいない場合に限り1回のみ延長を認め、閲覧申込書の延長欄に時間を記入する。

(4)複写受付

- ア 国立国会図書館デジタル化資料送信サービスの複写の申し出が有った場合、事務用端末で国会デジタルコレクションのログイン画面を開き、複写用のID・パスワードでログインする。
- イ 複写を希望する資料・複写範囲を確認し、著作権法の規定に反しないかを確認する。
 - *補足：著作権法31条第1項抜粋「図書館等は、次に掲げる場合には、図書館資料を用いて著作物を複製することができる。⇒利用者の求めに応じ、その調査研究の用に供するために、著作物の一部分（発行後相当期間を経過した定期刊行物に掲載された個々の著作物にあつては、その全部）の複製物を一人につき一部提供する場合」
 - *補足：著作物の一部分…どんなに多くとも著作物全体の半分以下と解釈されている。100ページの単行本であれば、最大50ページまで。短篇小说や詩集などの編集著作物であれば、そこに掲載された個々の著作物の半分以下。地図の著作物の一部分は、見開き2ページで一著作物になっていれば、その半分の1ページまで。事典の1項目や短歌の一句のように全体の分量が少なく、複製を行うと一部分を超えて複写物ができてしまう場合は、「原則として1ページを単位とする同一紙面上に複製された複製対象物以外の部分（写り込み）については、遮蔽等の手段により複製の範囲から除外することを要しない。」旨のガイドラインが作成されている。
 - ※公益社団法人著作権情報センターQ&Aより抜粋
- ウ 「国立国会図書館デジタル化資料送信サービス複写申込書」に登録番号・氏名・複写を希望する資料の詳細等を記載してもらう。
- エ 事務用端末から該当箇所の複写を行う。
- オ 複写物と引き換えに複写料金をもらう。(料金は下記プリントアウトの金額と同額)
- カ 複写終了後は、速やかに事務用端末のブラウザを閉じ、「国立国会図書館デジタル化資料瘦身サービス複写記録簿」に複写を行った日付・複写資料名・コマ番号等を記録する。

(5)閲覧・複写申込書、複写記録簿の保存

- 閲覧・複写申込書、複写記録簿の保存は当該記録の日の属する年度の翌年度から1年とする。

5 プリントアウト

プリントアウトの申し込みがあった場合は、行政情報や区で契約していて印刷が許可されているデータベースに限ることを伝えたいうえで受け付ける。

(1) 受付

ア プリントアウトの申し出があったら、プリンタの種類に合わせて下記の通り案内する。

◎専用プリンタの場合：利用者に出力先プリンタ名を教え、インターネット端末で印刷ボタンを押してもらう

◎コピー機兼用プリンタの場合：インターネット端末で印刷ボタンを押してからカウンターに来てもらう。プリンタまで来てもらったなら、職員がプリントアウトの操作を行う。

イ プリントアウトされた用紙の枚数を確認し、印刷申込書に利用日、利用端末番号、枚数、金額を記入してもらい、金額を受け取る。

※プリントアウトしたものの内容については、枚数を数える際簡単に点検し、不正なプリントアウト（著作権の侵害となる行為）が無いよう留意する。

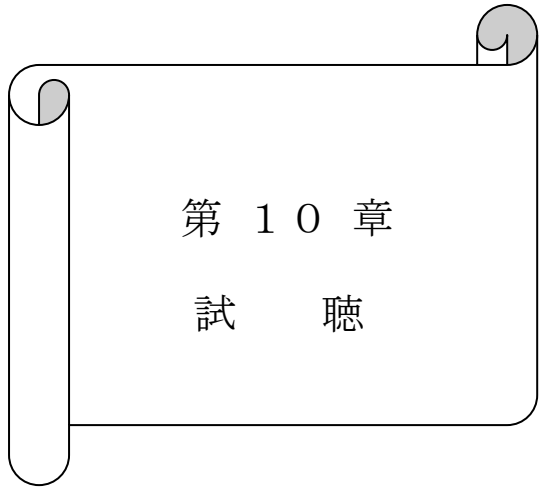
ウ プリントアウトの料金は、一枚につき、白黒 10 円、カラー 50 円。

エ コピー料金についての領収証は、利用者の求めに応じ、枚数を確認のうえ、発行する。

なお、指定管理館は、指定管理者が事前に区に届け出た様式を使用すること。

6 統計

各館は月初めに、前月分の「端末利用者数」「印刷利用者数」「印刷枚数」を集計し、共有フォルダーの「インターネット端末利用実績報告」に入力する。



第 10 章

試 聽

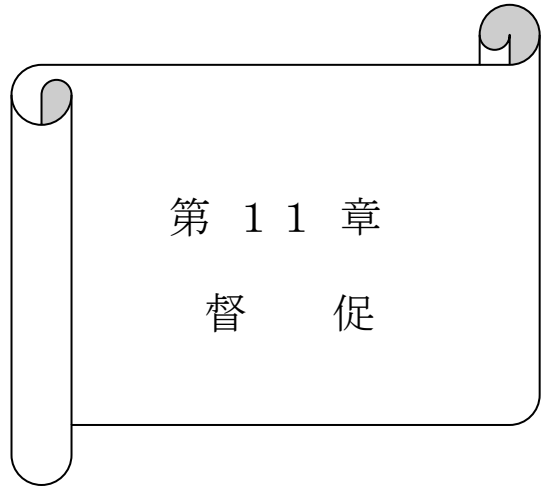
1 試 聴

(1) 概要

- ア CD試聴機は、根津・大塚・S C大塚及び向丘地域活動センター以外の全図書館にある。レコード・カセットの試聴機は小石川図書館のみ。映像資料（DVD・ビデオ）の試聴機はない。（※館内閲覧の図書付属DVDなどは利用者用インターネット端末で閲覧可）
- イ 貸出処理の有無に関わらず、亡失防止と静かな読書環境の保持の観点から個人の機器（各種再生機やPC等）、利用者用インターネット端末での試聴やコピーは不可とする。
- ウ 試聴点数、時間、試聴場所等の取り扱いは各館でのルールに従う。

(2) 試聴機利用方法

- ア 試聴の申込を受けたら「試聴専用の事務用カード」で試聴資料を貸出処理する（貸出モードを試聴専用「ブース貸出」とする）。その際に、利用終了時間を貸出票等にメモして把握しておき、利用者にも利用時間を伝える。
- イ 返却時に、CD・ヘッドホン・試聴機周辺（忘れ物や機器の破損など）の点検をする
- ウ 返却処理して終了。督促



第 11 章

督 促

資料の円滑な利用をはかるために、資料の返却が遅れている利用者に対し、督促を行い、資料の回収に努める（文京区立図書館則第 12 条）。また督促は、資料の回収の目的だけにとどまらず、再度の図書館利用を促す意味も含めて行う。

1 督促の種類

(1) 貸出手続きの際

貸出手続きで利用カードのバーコードを走査した際に、その利用者に延滞資料があった場合は、資料名を確認のうえ、返却を促す。1 週間以上の延滞資料がある利用者に対しては、貸出を停止する。この措置は「文京区立図書館資料館外貸出停止要領」による。

(2) 予約処理の際

資料の予約処理を行う際に、その資料の返却の遅れを発見した場合は、適宜貸出館に連絡を取り、予約で次に待っている人がいる旨を伝え、返却を促す。

(3) 定期的な督促業務

延滞資料がある利用者に対して、以下の表のとおり督促すること。

※予約がついているものについては随時督促も可。

※メールアドレス登録者への督促については、図書館システムから自動配信される。

| 延滞期間 | 対象者 | 対象資料 | 督促方法 |
|-------|--------|-------------|---------------|
| 2 日 | メール登録者 | 全資料 | メール(自動) |
| 1週間 | 全個人登録者 | 全資料 | メール(自動)・電話 |
| 3週間 | 全個人登録者 | 全資料 | メール(自動)・電話・葉書 |
| 1ヶ月 | 全個人登録者 | 予約・相互貸借資料のみ | メール(自動)・電話・葉書 |
| 2ヶ月以上 | 全個人登録者 | 全資料 | メール(自動)・電話・葉書 |

(4) 督促はがきの送付について

督促はがきの裏面の文例は、55 ページを参照

2 督促の際の注意事項

(1) プライバシー

督促の際は、利用者のプライバシーの保護にも十分な配慮を行わなければならない。

督促の際は資料名が本人以外には知られないよう十分配慮する。

*補足：「図書館の自由に関する宣言 第 3：図書館は利用者の秘密を守る」

3 長期未返却者および未返却資料の取り扱いについて

(1) 取扱い方法

ア 1 週間以上（返却日の翌日から起算し 8 日以上）の延滞資料がある利用者に対しては、貸出停止措置を取り、新たな貸出・延長や予約・リクエストも受け付けない。全ての延滞資料を返却するまで貸出停止は解除しない。

- イ 1ヶ月以上の延滞資料がある利用者に対しては、受付済みの予約を無効にする。(文京区立図書館資料館外貸出停止要領による。) 全ての延滞資料を返却するまで貸出停止は解除しない。
※長期未返却資料のデータ保存は返却予定日から5年とする。(文京区立図書館図書館資料取扱規程第4条3項による。)

(2) 電算上の処理

- ア 1週間以上延滞利用者は利用者登録画面の貸出禁止区分を「貸出停止(延滞)」にする。
(自動処理)
- イ 1ヶ月以上延滞利用者は利用者登録画面の貸出禁止区分を「貸出停止(長未)」にする。
- ウ 1ヶ月以上延滞利用者の予約資料は取消区分を「貸出停止無効」にして取り消す。
- エ 該当資料が返却されたら、貸出禁止区分を空欄にして貸出停止を解除する。(自動処理)

4 督促対象者の抽出方法

図書館システムの貸出リストメニューより、督促抽出欄に次の数字を入れる。
(メールアドレス登録者については、毎日10:30に集計後、自動送信される。)

| 延滞期間 | 入力値 |
|-------|-----------|
| 2日 | 3-4 |
| 7日 | 8-9 |
| 3週間 | 22-23 |
| 1ヶ月 | 32-33 |
| 2ヶ月 | 62-63 |
| 3ヶ月 | 92-93 |
| 6か月以上 | 190-191 |
| 1年以上 | 370-371 |
| 2年以上 | 740-741 |
| 3年以上 | 1100-1101 |
| 4年以上 | 1500-1501 |
| 5年以上 | 1900-1901 |

督促はがき文面例（1週間）

お知らせ

返却期限を1週間以上過ぎている資料があります。延滞資料を全てお返しいただかないと、新たな貸出や予約はできません。今一度ご確認のうえ至急お返してください。

ご不明な点がありましたら、お手数ですがご連絡をお願いします。
(行き違いの際はご容赦ください。)

文京区立〇〇〇図書館
〒〇文京区〇〇〇・・・
〇〇〇〇-〇〇〇〇

督促はがき文面例（3週間）

お知らせ

以前、お知らせしたとおり、返却期限を過ぎている資料があります。
このまま返却が1ヶ月以上遅れた場合、延滞資料を全てお返しいただかないと、予約資料は全て無効となります。
(同様のはがきを以前受け取った方は、最も早い期限日が対象となります。)

ご不明な点がありましたら、お手数ですがご連絡をお願いします。
(行き違いの際はご容赦ください。)

文京区立〇〇〇図書館
〒〇文京区〇〇〇・・・
〇〇〇〇-〇〇〇〇

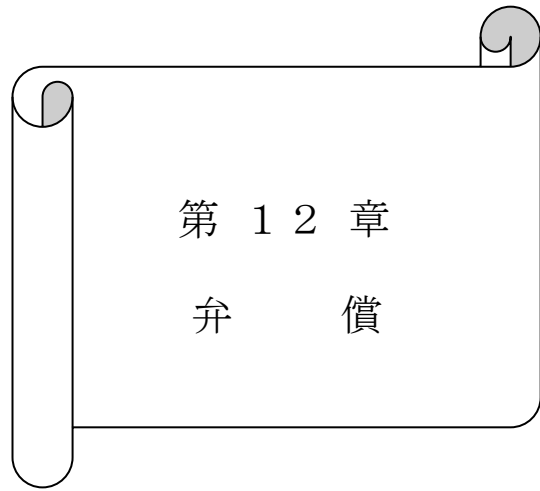
督促はがき文面例（1ヶ月以上）

お知らせ

返却期限を長期間過ぎている資料があります。今一度ご確認のうえ至急お返してください。(紛失などの場合は弁償していただきます。)

ご不明な点がありましたら、お手数ですがご連絡をお願いします。
(行き違いの際はご容赦ください。)

文京区立〇〇〇図書館
〒〇文京区〇〇〇・・・
〇〇〇〇-〇〇〇〇



第 12 章

弁 償

文京区立図書館条例第 8 条第 2 項に基づき、利用者に図書館資料（以下「資料」という）を弁償させる場合の基準および方法を定め、文京区立図書館における取り扱い手続きの統一と、本事務の円滑な運用をはかることを目的とする。

1 文京区立図書館条例第 8 条第 2 項

利用者は、図書館資料を亡失し、又は甚だしく汚損し、若しくは破損したときは、当該資料に相当する物を納付し、又は相当の金銭をもって弁償しなければならない。

2 弁償基準

(1) 区所蔵資料の弁償の基準

| | |
|--------------------|--|
| ①亡失 | <ul style="list-style-type: none"> ●資料を亡失した場合 【図書資料】 ●付録（貼付済み付録を含む）を紛失または一部欠落し、その付録が利用できないことによって、資料本体を利用に供することが困難と判断される場合 例) ガイドブックの地図⇒ガイド本体でも十分使える場合は免除 CD・DVD⇒書籍本体でも資料的価値が落ちない場合は免除 【視聴覚資料】 ●セットもののうち、一部の本体を亡失した場合 ●解説書を亡失した場合 ●資料的価値が損なわれる付属物を亡失した場合 |
| ②水濡れ（雨・結露等による） | <ul style="list-style-type: none"> ●色がついたもの、変色したもの ●波打ち、歪み等、形状が変わったもの ●カビの生えたもの ●濡れていなくても、湯気等により波打ちが生じたもの ●返却時に濡れているもの ●濡れて乾いた後、ページが接着したもの |
| ③汚れ、染み、食べかす等 | <ul style="list-style-type: none"> ●血液、食べこぼし、ペットの糞尿等、衛生上問題があるもの ●汚れが本文や絵にかかっているもの ●飲食物等によりシミ等の汚れがあるもの ●本文や絵にかかっていなくても、汚れが複数ページ・数ヶ所に及ぶもの ●汚れ等の付着によりページが接着した場合、接着面を剥がしたことによりページが欠損した場合 |
| ④書き込み（落書き、線引き、○印等） | <ul style="list-style-type: none"> ●消せないもの ●消せた場合でも、書き込み跡が残り利用上支障が出るもの ●消すことにより、絵や写真など印刷部分が退色したり、汚れが出たり、ページが破損したもの |

| | |
|------------------------------------|---|
| ⑤ページ破れ(破れた部分が残っている場合) | <ul style="list-style-type: none"> ●修理しても読むのに支障が出るもの ●破れが複数ページ、数ヶ所に及ぶもの |
| ⑥ページ一部欠落(部分的な切り取り、破れた部分が無い場合) | <ul style="list-style-type: none"> ●本文、挿し絵、図等が欠落したもの |
| ⑦ページ全体欠落 | <ul style="list-style-type: none"> ●1ページ丸ごと切り取り、破れたページが無い場合 |
| ⑧折り癖 | <ul style="list-style-type: none"> ●直しても膨らんでしまうほど、資料の形状が変わったもの ●利用及び保存に差し支える程にしわが寄っている場合 |
| ⑨噛み跡 | <ul style="list-style-type: none"> ●人・動物が噛んだため、噛み跡や傷が生じたり、資料が破損した場合 |
| ⑩表紙の破損(ブッカー傷、焦げ跡、穴開き等) | <ul style="list-style-type: none"> ●ブッカーの下(表紙、本体)まで損傷しているもの ●タバコや鍋、アイロン等の焦げ跡 |
| ⑪におい、べたつき | <ul style="list-style-type: none"> ●ページ接着など、ページの開閉に支障があるもの ●付箋紙などでべたつきのとれないもの ●悪臭、香水など臭いのとれないもの |
| ⑫異物の挟み込み等 | <ul style="list-style-type: none"> ●毛髪等、衛生上に問題があるものが挟み込まれた状態で、挟み込まれている異物を取り除いてもシミ汚れ等が残っている場合(②に準じる) |
| ⑬CD等の電子付録、視聴覚資料(CD・CT・レコード・DVD・VT) | <ul style="list-style-type: none"> ●破損等によりひびが入ったり、割れたり、形状が正常な状態ではない場合 ●再生機器で再生できない状態になった場合 ●再生の際に危機に故障が生じる恐れがある場合 ●視聴覚資料の解説書等の弁償基準については、図書資料の基準に準じる |
| その他 | <ul style="list-style-type: none"> ●上記に当てはまらなくても、利用者の故意、または過失により、利用に供することが困難と判断する場合 |
| 弁償とならない場合 | <ul style="list-style-type: none"> ●長期間の利用による経年劣化が原因と考えられる場合 ●修復可能で利用に問題がない場合 ●弁償にあたらないと、館長が判断する場合 |

(2) 相互貸借資料の弁償

相互貸借資料を亡失・汚破損してしまった場合については、借用自治体に弁償の判断を任せる事となる。利用者には、借用自治体に確認してもらったあとに弁償の有無について連絡する事、連絡には時間がかかってしまう事等を必ず説明する。

3 弁償方法

資料亡失の申し出があった場合、また、弁償の対象となる資料を発見した場合は、利用者から事情を聞く。原因が利用者の責めに帰すべきものと認められた場合には、利用者に弁償させる。

また、弁償方法は同一資料による現物弁償を原則とし、入手困難な資料の場合であっても、現物の内容、形態、価格等が類似するものから指定し弁償を受けること。

※汚破損の際の現物確認は、複数人で行うことが望ましい。

(1) 受付

- ア 受付は原則、貸出した館とする。但し、利用者が貸出した館以外で申し出た場合は、申し出のあった館で受け付けることとする。（当該資料が相互貸借資料の場合は貸出館のみとする。）
- イ 亡失等の申し出があった場合は、すみやかに弁償基準を確認し、「文京区立図書館資料弁償届出書」（以下、届出書という。）を記入させる。
なお、弁償の免除申請があった場合は届出書及び「文京区立図書館資料弁償免除申請書」（以下、申請書という。）を記入させる。
- ウ 利用者の貸出一覧から該当資料を選択し[紛失]入力する。また、届出書の写しを利用者に渡し、弁償時に届出書の写しを持参するよう伝える。なお、申請時点で入手が困難であると判明している場合は、代物を指定し届出書に記入すること。
また、映像資料（DVD・ビデオ）については、利用者が直接、著作権許諾処理済の映像資料を購入することはできないため、図書館向け映像ソフト販売店の発行する振込伝票を、後日渡す旨を説明する。
- エ 届出書の原本を真砂中央図書館の担当者へ送る。また、受付館が貸出した館と異なる場合は、処理は最後まで受付館が行うが、届出書の写しを貸出した館へ送付する。

(2) 受領

- ア 現物の受領後は、受領書を発行し利用者に渡すこと。
- イ 映像資料（DVD・ビデオ）については、支払い済みの振込伝票を受領後、受領書を発行し利用者に渡すこと。

(3) 弁償終了後の処理

- ア 弁償が終了した資料は、利用者の貸出一覧から[弁償]を入力する。この処理と同時に所蔵データは一度[不明（弁償処理）]になる。
- イ 受付館は弁償処理が終了次第、現物弁償の場合は受領した資料及び受領書を所蔵館に送付する。また、貸出館及び真砂中央図書館には受領書の写しを送付し、処理が終了したことを知らせる。
- ウ 資料の除籍入力については、弁償資料を登録した際に行う。但し、汚破損弁償で利用者が汚破損した資料の引き取りを希望した場合はその場で除籍入力をし、リサイクルシールをバーコード上に貼付するか、廃棄印を押したうえで利用者に引き渡す。その際、当該資料が区内に一冊しか所蔵が無く、予約が付いている場合は弁償により除籍入力した旨予約館に連絡する事。

(4) 現物弁償の際の資料の指定

- ア 同一資料による現物弁償を原則とし、利用者に当該資料を特定できる情報（書名、著者名、出版社、価格、タイトル、作曲者名、演奏者名、製品番号等）を提供する。
- イ 絶版、廃盤等の事情により同一資料の入手が困難な場合には、同一価値をもつと評価できる資料で代物弁償の取り扱いができるものとする。その際、代物の評価、指定は図書館（受付館）が行う。
- ウ 具体的な基準としては、同一著者、同一分類、同一出版元等の物から価格が弁償対象以下の物で、なるべく出版が新しいものを指定する。また、弁償資料がガイドブックや法規関係書等で、弁償資料より新しい版がある場合はそれを指定する。

(5) 注意事項

ア 電話・メール等でも、弁償の意思を表わした場合は速やかに該当資料に「紛失」入力する。

イ 弁償の届出日（受付日）から3週間経過しても連絡がない場合、状況を確認する。さらに届出日から1ヶ月経過しても、弁償されない時は、督促に準ずる。

＊補足：弁償受付日から1ヶ月経過した場合は延滞と同様に長期未返却者として、貸出停止処理・予約の取消処理を行う。この場合、貸出停止区分は「貸停（他）」で入力する。また、当該利用者が長期未返却者となった場合も、貸出停止区分は「貸停（他）」のままとする。

ウ 紛失届が出される前に、現物の弁償資料を持参した場合は、資料弁償届出書の記入を促し、利用者の貸出一覧から該当資料を選択し[紛失]入力後、資料弁償届出書が提出された場合と同様の処理を行うこと。

エ 寄贈資料も弁償対象となるため、現物弁償とすること。

(6) 映像資料（DVD・ビデオ）の弁償についての注意事項

映像資料について、図書館で受け入れている資料は、一般に販売されていない著作権許諾処理済の物のため、現物弁償ができない。よって、払込伝票を利用者に渡し、入金確認後に販売店より現物を図書館に納品してもらい弁償方法とする。また、金額は市販価格よりも高額になることについて、貸出時及び弁償受付時には、利用者に十分な説明を行うこと。

4 弁償が免除される場合

- (1) 災害および盗難等やむをえない理由による資料の亡失・汚破損が生じた場合には、その被害が明らかであり、罹災証明書や盗難届け受理番号の提示等で証明できれば、弁償を免除することができる。なお、免除の際も届出書は作成すること。
- (2) 利用者から免除の申請があった場合は、申請書を記入させ、罹災証明書の写しの添付や盗難届け受理番号の提示等で確認し、事務処理欄に記入する。
- (3) 申請者が団体貸出の場合、貸出を受けた文京区立の小中学校、幼稚園、保育園又は児童館が、申請書を提出し、これを認めたときは免除することができる。
- (4) 確認後、利用者に真砂中央図書館から連絡がある旨を伝える。
- (5) 真砂中央図書館担当者に申請書および届出書の原本を送付し、真砂中央図書館に連絡する。
- (6) 真砂中央図書館が館長までの決裁を受け、利用者に結果を連絡する。

*受贈図書館資料（地図以外のもの）簡易評価額表

この表は、上質紙又は中質紙を使用した図書資料の受贈図書館資料評価基準として、都立中央図書館で（平成14年11月5日決定）使用している別表である。文京区立図書館では、この表を金銭による弁償の際の古書、無定価図書等の評価額の〈参考〉とし、活用する。

別表一 受贈図書館資料（地図以外のもの）一ページ当りの単価

| 種類 | 版型 | 上質紙または中質紙を使用した図書資料（和書） | アート紙を使用した図書資料（和書） |
|-----------------|----|------------------------|-------------------|
| B4・A4 | 円 | 二十 | 四十 |
| B5・A5・B6 | 円 | 十 | 二十 |
| A6以下 （新書・文庫） | 円 | 五 | 十 |

（注）

一 一ページあたりの単価に、受贈図書館資料（地図以外のもの。以下「図書資料」という）のページ数を乗じて評価額を算出する。

ただし、上質紙又は中質紙を使用した図書資料（和書）の評価額は、簡易評価表を（甲表）を使用する。アート紙を使用した図書資料（和書）の評価額は、簡易評価表（甲表）を使用して得た額の倍額とする。

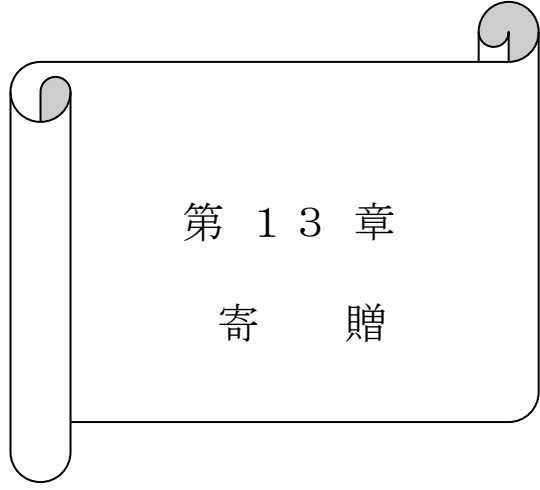
二 アート紙を使用した図書資料（和書）とは、画集、写真集などで、全ページにわたってアート紙等高級紙を使用している図書資料をさす。

別表二 受贈海外図書資料(地図以外のもの)一グラム当たりの単価

| 資料名 | 単価 |
|-------------------|----|
| 一般書(参考図書・図鑑以外のもの) | 五円 |
| 参考図書(辞典・書誌・索引等) | 七円 |
| 図鑑(美術・写真集等) | 三円 |

(注)

- 一 一グラムあたりの単価に受贈図書資料(以下「図書資料」という)乃グラム数を乗じて評価額を算出する。
- 二 図書資料一冊あたりの重量にあらわれた十グラム未満の端数は切り上げる。
- 三 図書資料一冊あたりの評価額に生じた十円未満の端数は切り上げる。



第 13 章

寄 贈

1 寄贈について問い合わせを受けた場合

資料寄贈の申し込みを受けた場合は、まず寄贈された資料の今後の取り扱いについて以下のように説明し、寄贈者の了承が得られれば寄贈を受け付ける。

(1) 説明事項

- ア 寄贈された資料の今後の取り扱いについては、図書館側に一任してもらう。
- イ 寄贈された資料は、資料選定基準や蔵書構成等をもとに、蔵書として受け入れるかどうかの判断を行う。
- ウ イの理由により、寄贈された資料が配架されないこともある。
- エ 図書のリサイクルを含め有効に活用する。
- オ 一旦寄贈された資料の返却には応じられない。
- カ 寄贈資料を受け入れたかどうかなど、資料の扱いについての問い合わせには応えられない。

2 受け付けない資料

- ア 出版後おおむね5年を経過しているもの
 - *注意：ただし地域資料、貴重本はその限りではない
- イ 雑誌、破損した資料、書き込みのある資料、マンガ、受験問題集、百科事典（3年を経過しているもの）
- ウ 購入対象外のCD（輸入盤、ミニアルバム、シングル）
- エ レコード、カセット
 - *理由：現在収集していないため。
- オ ビデオ、DVD
 - *理由：著作権の問題があり、一般市販品を図書館資料として受け入れられないため

3 受け付ける場合

(1) 持ち込み、郵送による受付

- ア 個人
 - ① 個人からの寄贈があった場合は、資料寄贈申込書への記入を依頼することができる。但し、郵送の場合は省略する。
 - ② 礼状は出すことがある。
 - *補足：資料寄贈申込書（例）を参照
- イ 団体
 - ① 団体（自治体・企業等）からの寄贈があった場合は、申込書、礼状ともに省略する。

資料寄贈申込書 (例)

礼 状 (例)

| | |
|---|---|
| <div data-bbox="347 331 549 365" data-label="Text"><p>資料寄贈申込書</p></div> <div data-bbox="383 427 697 461" data-label="Text"><p>令和 年 月 日</p></div> <div data-bbox="194 580 697 613" data-label="Text"><p>お名前 _____</p></div> <div data-bbox="197 678 697 712" data-label="Text"><p>ご住所 _____</p></div> <div data-bbox="194 779 697 813" data-label="Text"><p>電 話 _____</p></div> <div data-bbox="194 880 697 913" data-label="Text"><p>資料名 _____</p></div> <div data-bbox="552 929 697 963" data-label="Text"><p>他 _____ 点</p></div> <div data-bbox="399 1030 681 1064" data-label="Text"><p>(金額 _____)</p></div> | <div data-bbox="1024 336 1147 369" data-label="Text"><p>御 礼</p></div> <div data-bbox="820 434 1351 519" data-label="Text"><p>平素は、当図書館をご利用いただきありがとうございます。</p></div> <div data-bbox="820 535 1356 721" data-label="Text"><p>さて、この度は資料をご提供いただきありがとうございます。頂いた資料は当館で選定のうえ図書のリサイクルを含め有効に活用させていただきたいと思えます。</p></div> <div data-bbox="820 734 1356 922" data-label="Text"><p>なお、資料の今後の取り扱いにつきましては当館に一任させていただきたいと思えますのであらかじめご承知おき下さい。今後ともよろしく願いいたします。</p></div> <div data-bbox="904 990 1307 1072" data-label="Text"><p>文京区立〇〇〇図書館 〒 文京区〇〇〇〇-〇-〇</p></div> |
|---|---|

3 資料の選定

通常購入する資料と同様に、資料選定基準・蔵書構成等をもとに選定し、整理する。

4 統計

寄贈資料の統計は、蔵書として受け入れられた資料のみを対象とする。

図書のリサイクルにまわした資料数はリサイクル数として記録をとること。

*補足：この統計数は統計資料作成時に真砂中央図書館で集計する。

5 図書館側から寄贈を依頼する場合

個人、あるいは団体に対し図書館側から資料の寄贈を依頼する場合には「寄贈依頼状」および「礼状」の例を参照する。

*図書館側から資料寄贈を

依頼する場合の文例

前略

このたびは、下記の図書を御恵贈いただき誠にありがとうございました。

本区内図書館の資料として広く活用させていただき、御厚志に添いたいと存じます。

今後とも御支援の程、よろしく願いいたします。

記

《資料名》
.....
.....
.....

令和 年 月 日
東京都文京区立〇〇〇図書館長

寄贈依頼について

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

さて、区内図書館の地域資料につきましては、真砂中央図書館を事務担当館として、地域に根ざした暮らしに役立つ図書館を目指して、資料収集に力を入れて運営しております。

つきましては、貴_____御刊行の下記資料を是非区内図書館に備え付け、広く一般の利用に供したく存じますので、はなはだ勝手なお願いながら、御寄贈くださいますようお願い申し上げます。

記

《資料名》
.....
.....
.....

令和 年 月 日
東京都文京区立〇〇〇図書館長

6 感謝状贈呈の対象となる場合

個人、あるいは団体から行われた資料寄贈の行為が「文京区感謝状贈呈要綱」に定めるところの贈呈の基準に該当すると思われる場合は、すみやかに真砂中央図書館長に報告する。

文京区感謝状贈呈要綱

57 文総総発第 932 号昭和 57 年 12 月 28 日区長決定

15 文総総第 533 号 改正

(趣旨)

第 1 条 この要綱は、区政及び地域社会の発展に貢献し、その功績が顕著な者（文京区職員及び文京区優良業者感謝状贈呈要綱に基づき贈呈を受けた者を除く。）に対し、文京区表彰規則（以下「表彰規則」という。）に基づく表彰とは別に区長及び行政委員会が、感謝状を贈呈することに関して必要な事項を定めるものとする。

(贈呈の基準)

第 2 条 区長及び行政委員会は、次の各号の一に該当する者でその功労が顕著であると認められるものに対し、感謝状を贈呈するものである。

- (1) 区政及び地域社会の発展に対し、積極的に協力又は援助した者
- (2) 社会福祉の向上に特に協力した者
- (3) 人命救助者
- (4) 災害防止又は防犯活動に積極的に協力した者
- (5) 德行卓絶により他の模範となる者
- (6) 環境改善に功労のあつた者
- (7) 区内産業の伸展に特に貢献した者
- (8) 教育・文化等に特に貢献した者
- (9) 歴史又は芸術上価値の高い資料等を区に寄附した者
- (10) 多額の金品（現金にあつては 30 万円以上、物品にあつては時価に換算した額が 30 万円以上で表彰規則に基づく表彰に至らない額）を区に寄附した者
- (11) その他区長が特に必要と認める者

(贈呈方法)

第 3 条 感謝状は区長名又は行政委員会名により必要があるとき随時贈呈することができるものとする。また、必要に応じ区長及び行政委員会の連名により感謝状を贈呈することができるものとする。

2 感謝状を贈呈する場合において、特に必要があると認めたときは、予算の定める範囲内において副賞を添えることができる。

(贈呈の手続)

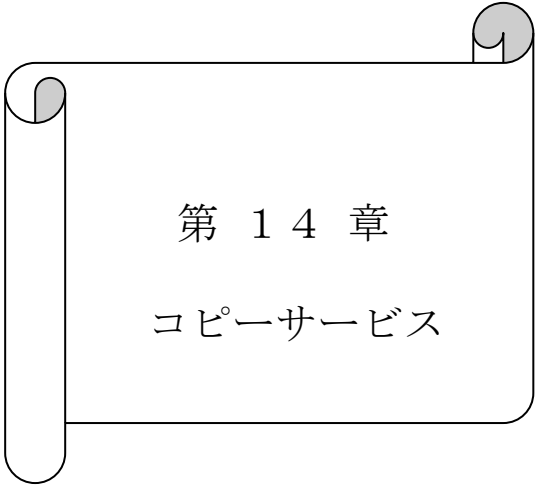
第 4 条 第 2 条の規定に該当する者に対し、感謝状を贈呈しようとするときは、総務部総務課長にあらかじめ協議のうえ行うものとする。

付 則

この要綱は昭和 58 年 1 月 1 日から施行するものとし、各課で実施している感謝状の贈呈については、この要綱の定めるところによる。

付 則

この要綱は平成 15 年 4 月 1 日から適用する。



第 14 章

コピーサービス

1 著作権法 第三十一条 (図書館における複製)

図書、記録その他の資料を公衆の利用に供することを目的とする図書館その他の施設で政令に定めるもの（以下この条において「図書館等」という。）においては、次に掲げる場合には、その営利を目的としない事業として、図書館等の図書、記録その他の資料（以下この条において「図書館資料」という）を用いて著作物を複製することができる。

一、図書館の利用者の求めに応じ、その調査研究の用に供するために、公表された著作物の一部分（発行後相当期間を経過した定期行物に掲載された個々の著作物にあつては、その全部）の複製物を一人につき一部提供する場合。

(二、三省略)

2 コピーサービス

(1) コピーの範囲

ア コピーができる資料

- ① 文京区立図書館資料
- ② 他自治体、都立図書館より取り寄せた相互貸借資料

⇒「図書館間協力における現物貸借で借り受けた図書の複製に関するガイドライン」による

イ コピーができない資料

- ① 資料保護を要する資料
- ② 個人情報に関わる資料
- ③ 相互貸借資料のうち借用館からコピー禁止の指示のある資料
- ④ 国立国会図書館の資料

*補足：複写館の申請をしていないため、当区での複写はできない。

- ⑤ 文京区立図書館資料以外（私物）

(2) コピー機による複製

著作権法第三十一条で認められた範囲で行うことができる。

(3) デジカメ、スキャナー等コピー機以外の複製

ア 相互貸借資料は不可

*補足：「図書館間協力における現物貸借で借り受けた図書の複製に関するガイドライン」は著作権法第 31 条の複写に対するガイドラインである。尚且つ、著作権上第 31 条の複写は、複写に使用される機材が図書館の管轄下にある複写と一般的に解釈されている。

イ 文京区立図書館所蔵の資料は可

*注意：著作権法上の許容範囲に限る

- ① 利用者に「資料複製許可願」の提出を求め、館長の決裁後、許可する。
- ② 複写の際には、職員立会いのもとに別室で行う。
- ③ 放映、出版のための複写については、事前に利用者が著作権の許可を受け、承諾書等の証明を提示の上、許可する。

(4) コピー料金

一枚につき、白黒 10 円、カラー 50 円。(但し、カラーコピーは真砂中央図書館、千石図書館、目白台図書館、本郷図書館、水道端図書館、根津図書室のみ。)

(5) 領収書の発行

コピー料金についての領収証は、利用者の求めに応じ、枚数を確認のうえ、発行する。
なお、指定管理館は、指定管理者が事前に区に届け出た様式を使用すること。