



## 国立国会図書館を使いこなす (2) 国立国会図書館のレファレンスサービス

### 1.レファレンスサービスとは 定義

1

何らかの情報（源）を求めている  
図書館利用者に対し、  
その必要とする情報ないし情報源を  
効率よく入手できるように  
図書館員が援助するサービス  
(長沢雅男 『レファレンスサービス』 丸善, 1995.3 P.42  
当館請求記号 : UL731-E26)

### 1.レファレンスサービスとは レファレンスサービスの種類

2

#### 質問回答型レファレンス

- ・ 口頭レファレンス
- ・ 電話レファレンス
- ・ 文書レファレンス
- ・ 複写のための記事掲載箇所調査

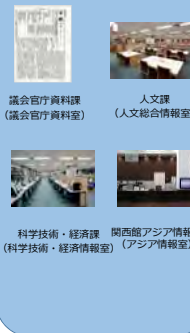
#### 情報発信型レファレンス

- ・ 図書館内
- ・ インターネット
- ・ 図書館員向け研修、利用者向けガイダンス

### 1.レファレンスサービスとは レファレンスを担当する部署

3

#### 主題分野別の部署



#### 資料の種類別の部署



### 1.レファレンスサービスとは レファレンスの範囲

4

- ・ 利用案内
- ・ 所蔵調査
- ・ 所蔵機関の紹介
- ・ 書誌的事項の調査
- ・ 参考資料を利用して行う簡易な事実調査
- ・ 資料の検索方法についての援助
- ・ 特定主題に関する図書館資料の紹介
- ・ 適切な回答を得られる機関等の紹介

### 1.レファレンスサービスとは 対応できない事項(1)

5

- ✕ 古書、古文書、美術品等の鑑定及び市場価格の調査
- ✕ 良書の推薦
- ✕ 学習課題、卒業論文又は懸賞問題に関する調査
- ✕ 人生案内、身上相談又は医療相談若しくは法律相談
- ✕ 文献の解読、翻訳、注釈又は抜粋の作成
- ✕ 個人のプライバシーに係る調査
- ✕ 著しく経費又は時間を要する調査

1. レファレンスサービスとは  
**対応できない事項(2)** 6

- ✕ 調査及び研究の代行と認められる調査  
例) 研究テーマに関する先行研究の文献リスト作成
- ✕ 合理的な検索手段のない調査
- ✕ 複写サービス利用のための著作権者調査 (没年、連絡先等)
- ✕ 複写料金の見積もり

2. 質問回答型レファレンス  
**口頭レファレンス** 7

館内のカウンター等において対面で来館者からの質問に回答するサービス

- ・ サービスポイント
  - ・ インフォメーション、新館本館のフロア  
利用案内や全般的な質問
  - ・ 専門室  
特定の分野や資料種別に関する質問

2. 質問回答型レファレンス  
**電話レファレンス** 8

電話で個人または図書館からの質問に回答するサービス

- ・ サービス対象：個人、図書館
- ・ レファレンス専用の電話番号あり 関西館文献提供課参考係が窓口  
TEL：0774-98-1341(※図書館向け番号)
- ※ 書庫にある資料の内容確認はできない  
(→文書レファレンスへ)
- ※ 専門室の開架資料であれば電話で確認可能
- ・ 年間 1万3千件(令和2年度)

2. 質問回答型レファレンス  
**文書レファレンス** 9

NDLオンライン経由で質問に回答するサービス

各地の図書館が、資料の所蔵がない等で調査ができないレファレンスを当館に質問

- ・ サービス対象：関西館文献提供課参考係が窓口  
**図書館、海外在住の個人**
- ・ 質問・回答ともにNDLオンライン上で行う
- ・ 年間 2千件(令和2年度)

2. 質問回答型レファレンス  
**文書レファレンスの申込** 10

図書館のIDでログイン  
NDLオンライン画面右上にある  の「レファレンス申込手続きに進む」から




図書館向けサービスについての詳細  
図書館の方へ  
<https://www.ndl.go.jp/jp/library/index.html>

2. 質問回答型レファレンス  
**複写のための記事掲載箇所調査** 11

遠隔複写を申し込みたいが、掲載箇所が不明な場合にNDLオンライン経由で調査・回答するサービス

- ・ NDLオンラインを通じて申込・回答 サービス企画課レファレンス係が窓口
- ・ 年間4200件(令和2年度)
- ・ サービス対象：**個人(登録利用者)**
- ※ 図書館からの掲載箇所調査は文書レファレンスへ
- ※ 図書館のIDでログインしていると申込メニューは表示されない



### 3.情報発信型レファレンス

12

調べものに役立つ情報を作成・提供し、間接的に利用者を支援するサービス

#### 図書館内

- ・分野別・資料の種類別に複数の専門室を設置  
参考図書類を中心とした資料を開架
- ・調べ物に役立つ資料を紹介したパスファインダー

#### インターネット

- ・調べ物に役立つデータベースの提供

