



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
- ✕ 文献の解説、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

