

レファレンスサービスに関する規程類について

レファレンスサービスに関する規程類について

吉田昭子（編集委員）

1 はじめに

全国公共図書館協議会では、2003年度から「公立図書館におけるレファレンスサービスに関する調査研究」をテーマとする調査研究を開始した。筆者は、1年目から、このプロジェクトに携わり、本年はその3年目にあたる。

本プロジェクトでは、1年目の2003年度に、アンケート方式により、「公立図書館におけるレファレンスサービスに関する調査」を実施した。その際、各図書館から、レファレンスサービスに関する規程、内規、マニュアル類の写しを提供していただいた。それらの規程やマニュアル類を、大別すると、レファレンスサービスを統一的に、実施するための基準として、条文形式で作成された規程類（30件）と、レファレンスサービスの具体的な処理技術や方法を定めたレファレンスサービスのマニュアル類（35件）の2種類がみられた。

2 質問紙調査時における規程・マニュアル類の収集状況

2003年度の『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書』に報告したように、2003年度の質問紙調査では、「Ⅱ レファレンスサービスの実施体制について（8）レファレンスサービスについてのスタッフマニュアルや処理基準のようなものはありますか」という問いに、「ある」と回答した図書館、及び「Ⅴ レファレンスサービスにおけるインターネットの使用について（2）レファレンスサービスにおいて、インターネット上の情報を使用する場合のマニュアルやガイドライン（方法や手順を文章化したもの、内規、規定等）を用いていますか」という問いに「用いている」と回答した図書館を対象に、差し支えのない範囲で写しを同封していただいた。

ご協力いただいたのは、問いⅡ（8）及びⅤ（2）をあわせて、67館（都道府県立図書館21館、特別区の図書館2館、政令指定都市の図書館3館、市立図書館31館、町村立図書館10館）であった。レファレンスサービスに関するものが65件、インターネットに関する規程類が6件提供された。1館から複数のタイプの規程やマニュアル類が提供されたり、規程の一部分の写しであったりする場合もみられ、数値的に図書館数と必ずしも一致していない。

『公立図書館におけるレファレンスサービスに関する実態調査報告書』では、その結果について館数のみの記載にとどめ、内容についてはふれなかった。ここでは、収集したマニュアルや規程類のうち、条文形式の規程類についてその概要を報告する。

3 参考事務規程類のタイトルに用いられている用語

条文形式による規程類（30件）について、各図書館が規程類のタイトルに用いている用語に着目し、「レファレンスサービス」と「規程類」を意味する用語について調べた。その結果を表1と表2に示した。

「レファレンスサービス」の意味で用いられている用語としては、「参考事務」が最も多く、ついで「調査相談」、「レファレンスサービス」、「レファレンス業務」が多い。「回答業務」をタイトルとした3件は、レファレンスサービスのうちでも、内容を直接サービスである回答業務にしばった場合である。さらに、「情報サービス」という用語を用い、レファレンスサービスよりも、一層広い分野を包括した例もみられる。

表1 規程類のタイトルに用いられている「レファレンスサービス」を意味する用語
単位 件

タイトル中の用語	件数	タイトル中の用語	件数
参考事務	10	レファレンス	1
調査相談	6	相談業務	1
レファレンスサービス	4	情報サービス	1
レファレンス業務	3	参考調査	1
回答業務	3	合計	30

タイトル中に用いられている「規程類」を意味する用語は、表2のように、「取扱要領」が最も多く、そのほか「規程」、「処理要領」、「処理基準」等、多様な用語が用いられていた。

表2 タイトル中の「規程」を意味する用語
単位 件

タイトル中の用語	件数	タイトル中の用語	件数
取扱要領	9	マニュアル	1
規程	5	業務規程	1
処理要領	4	規定	1
処理基準	4	基準	1
処理規程	2	取扱要綱	1
実施細則	1	合計	30

ちなみに「規程」と「規定」の用語としての使い分けについて、『広辞苑』第5版（岩波書店 1998年）では、「規定」とは「①規則や規準を定めること。また、その規則や規準。さだめ。②法令の条文として定めること。また、法令の個々の条文。→規程」とある。

「規程」については「①規則。規定。②法令。一定の目的のために定められた一連の条項の総体をいう。→規定。③官公署などの内部の組織・事務執行の準則。」と定義している。

また、『似たもの法律用語のちがひ』3訂補訂第2版（法曹会 2000年）によると、「規程」も「規定」もいずれも、人の従うべき一般的な定めをいう。相違点は「規定」は法令のうち箇々の条項の定めをいい、「規程」及び「規則」は一定の目的のために定められた条

項の総体をいう。ふつう「規程」は官庁や委員会などの内部組織権限に属するもので、直接国民の権利義務に関しない場合、「規則」は国民の義務に関する場合に用いられるとある。

4 規程類に見られる変化

今回提供された規程類の条項をそれぞれ比較してみると、これらの規程類に、日本図書館協会公共図書館部会参考事務分科会「参考事務規程」（1961年3月）、「神戸市立図書館相談事務規程」（1959年12月）、「大阪府立図書館参考事務取扱要領」（1969年8月）の3つの規程が影響を与えているようである。いずれも30年から40年前に定められた規程だが、各図書館が規程を作成するにあたり、その個々の実情にあわせて参考にしていると考えられる。

1990年代後半からは、コンピュータが発達し、インターネットや通信手段が進歩し、図書館をめぐる環境も急速に変化した。レファレンスサービスに関する規程類も、こうした状況を反映している。たとえば、FAXや電子メールによるレファレンス質問の受付・回答方法を明記し、郷土資料の電子データ入力による活用などをもりこんでいる。また、個人情報の保護の観点から、レファレンス質問記録票の非公開や質問確認時のプライバシーの保護の重要性についてふれているものも見られた。

そこで、ここでは電子メディアの普及等、時代の変化に対応した改訂を行なっている例として、「東京都立図書館情報サービス規程」をとりあげてみたい。1999年に「東京都立中央図書館資料部参考課回答事務処理規準」（1984年）を改訂し、作成したものである。この規程は3章、全31条からなり、第1章 総則（第1～7条）、第2章 情報サービス事務（第8～21条）、第3章 情報サービス環境等の整備（第22～31条）、附則で構成されている。具体的内容については、日本図書館協会の「参考事務規程」の項目と比較できるように、対照表の形式で表3に示した。

5 インターネット等の利用規程

インターネットのマニュアル・規程類（6件）のうち、条文形式の規程が3件みられた。たとえば東京都立川市の場合、「立川市図書館双方向通信及びインターネット利用要綱」と題し、目的、管理責任者、運営組織、取扱責任者、使用事務、データ等の管理、要綱の改正について定めている。目的は「立川市個人情報保護条例及び同施行規則、立川市公文書公開条例及び同施行規則並びに立川市電子計算組織等管理運営規則に基づき、立川市図書館において、CATV又は電話等の通信回線を利用し、双方向通信又はインターネットを利用する場合において必要な事項を定めること」においている。この要綱のもとに、「インターネット解放にともなう利用規定」を制定し、利用目的、利用方法、使用料（無料）、職員の援助等を定めている。

また、東京都文京区の「文京区立図書館業務用インターネット管理運用基準」の場合は、文京区立図書館におけるインターネットを利用した図書館サービス提供に伴う端末機の使用について定めたもので、「文京区電子計算組織外部接続要綱・文京区インターネット運用管理要綱及び文京区電子計算組織運用管理要綱を遵守する」としている。ホームページの作成及び電子メールアドレスの公開については、文京区ホームページ運用要綱及び文京区インターネット運用管理要綱に準ずる形をとっている。各業務の基準は「文京区立図書館

業務用インターネット運用マニュアル」で定められている。インターネット運用マニュアルは、電子メール、ホームページの閲覧について、レファレンスへの利用、アンチウィルスソフトについて、その他で構成し、最後に用語解説を添えている。

6 レファレンスサービス規程とマニュアル類

インターネットに関する規程でも指摘したように、各図書館では条文形式の指針を示した規程類と、具体的手順や内容について詳しく記したマニュアル類をあわせて作成している場合が多い。図書館利用規程や利用規則のもとに、参考事務に関する取扱要領や規程類を設けてサービスの指針を定め、具体的な内容や手順についてはマニュアル類に定めるという方式である。

すでに述べたように、今回の調査で収集することができた、レファレンスサービスに関する規程やマニュアル類も、条文形式の規程類（30件）と具体的な手順や処理方法を記したマニュアル類（35件）に分かれる。マニュアル類には、①参考事務規程の内容を抜粋し、各館の事情に合わせて用語等の加工を行い、わかりやすくしたもの（6件） ②業務の手引、カウンター用マニュアルの詳細版（11件） ④カウンター用マニュアルの簡略版（13件） ⑤その他（レファレンスツールの整備に関するものなど5件）が見られた。

カウンター用マニュアルの内容は、カウンター業務の実際の仕事の手順や、レファレンスインタビューの留意点、接遇の仕方など、詳細なレベルのものと、カウンターでの手控えとして参照するために簡略化したもの等のタイプがみられた。個々の書類の書式発行手順などは、各図書館固有の事務手順の相違を反映している。図書館内の身近な業務の遂行に必要な内容を網羅的に詳細に記したものや、質問頻度の高い事柄に即座に対応できるよう、簡略化したものなど、その用途による使い分けを前提として作成されているものがみられた。

図書館によっては、規程は日本図書館協会の「参考事務規程」を準用し、各館の個別の手順はマニュアルにまとめる方式をとっているところもある。図書館規模やサービス体制に合わせた日常的な工夫や対処が行われているということが出来る。

7 おわりに

近年、地方自治体の財政難や資料費の減少傾向が続く中、図書館の専門的業務として、レファレンスサービスが重要視されつつある。各図書館は、それぞれ課題解決型のレファレンスサービス等にも力をいれるようになってきた。たとえば、これまで回答事務の制限事項とされてきた医療、健康や法律の面でも、医療情報や法情報の提供等、新たなサービスの試みが始まっている。このように、レファレンスサービスに対する、関心が高まりをみせている今こそ、将来に向けて一層のサービス充実と発展、新たな推進を目指す必要がある。レファレンスサービスに関する規程類の面でも、個々の図書館が、それぞれの立場で実態に即した検討を行い、新たな規程の作成、構築に取り組むべき時期にきているのではないだろうか。

最後に、この3年間、青山学院大学文学部の小田光宏教授から、一貫して的確かつ時宜を得たご指導をいただき、全国調整委員からも、貴重な助言やご協力をいただいた。この場をかりてお礼を申し上げたい。

表3 「参考事務規程」と「東京都立図書館情報サービス規程」の比較対照表

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程 (1961年3月15日)	東京都立図書館情報サービス規程 (1999年11月26日 改正 2003年3月27日)
目的	<p>(目的)</p> <p>1 この規程は公共図書館における参考事務の処理について、その正確と迅速を期することを目的とする。</p>	<p>(目的)</p> <p>第1条 この規程は、東京都立図書館における情報サービスの範囲・内容及び事務手順に係る共通規準を定め、図書館利用者に対する情報サービスの充実と向上に資することを目的とする。</p>
定義	<p>(定義)</p> <p>2 この規程において参考事務とは次のことをいう。</p> <p>a 回答事務：図書館に寄せられた質問・相談に接し、図書館の資料と機能を活用して質問者に援助を与えること</p> <p>b 参考資料の整備：質問の予想される主題に関し、必要な資料を整備・作成すること</p>	<p>(定義)</p> <p>第3条 この規程において、次の各号に掲げる用語の定義は、当該各号の定めるところによる。</p> <p>1 情報サービス レファレンス・サービスを中心とする資料・情報提供機能を総称していう。</p> <p>2 レファレンス・サービス 図書館利用者から寄せられた質問に対して、情報サービス資料及び図書館機能を活用して、資料並びに情報を提供すること。</p> <p>3 レフェラル・サービス 都立図書館が回答できない場合、専門情報機関等の情報源の紹介及び照会、その他の必要な事務を行うこと。</p> <p>4 複写サービス 情報サービス資料を複製等により提供すること。</p> <p>5 貸出サービス 図書館資料を協力貸出等により提供すること。</p> <p>6 借受サービス 図書館資料を他の公立図書館・専門情報機関から借受け、利用に供すること。</p> <p>7 情報リテラシー支援 図書館利用者が、各種の情報源の中から必要な情報にアクセスし、得られた情報を正しく評価し、活用する能力を高めるように支援すること。</p> <p>8 情報発信サービス 都立図書館のホームページ等で、各種の情報を発信すること。</p> <p>9 情報サービス資料 図書館資料及び外部データベースやインターネットによって入手可能な資料の総称をいう。</p>

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
定義 (続)		<p>10 書誌データベース 各種文献の書誌事項等をデータベース化したもの。(カード形態で蓄積されているものを含む。)</p> <p>11 専門情報機関 特定の専門主題領域の資料を収集・整理・保管して、その専門領域の利用者の利用に供する図書館等</p>
範囲		<p>(範囲)</p> <p>第4条 この規程において、「情報サービス」とは、次の各号に掲げるものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 レファレンス・サービス 2 レフェラル・サービス 3 複写サービス 4 貸出サービス 5 借受サービス 6 情報リテラシー支援 7 情報発信サービス 8 情報サービス資料の整備・充実 9 書誌データベースの構築 10 情報サービスに関する研修の実施 11 情報サービスの記録及び統計の作成 <p>(レファレンス・サービス)</p> <p>第10条 レファレンス・サービスの範囲及び内容は、次の各号に掲げるものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 質問資料の所蔵調査 2 質問資料の所蔵機関調査 3 質問事項に関する文献紹介 4 事実調査 5 書誌事項(書(誌)名、編著者名、出版関係事項等)の調査 6 利用案内 7 読書相談 <p>(レフェラル・サービス)</p> <p>第11条 レフェラル・サービスの範囲及び内容は、次の各号に掲げるものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 専門情報機関等の紹介 2 専門情報機関等への資料の照会 3 その他、専門情報機関等からの資料の借受け、複写などの必要なサービス

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
範囲 (続)		<p>(複写サービス)</p> <p>第12条 複写サービスの範囲は、次の各号に掲げるものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 都立図書館内の複写設備による複写サービス 2 図書館利用者が機材を持ち込み行う複製 3 特別文庫等の図書館資料の複写・覆刻・翻刻 <p>実施にあたっては、それぞれの実施要綱等に基づいて行う。</p> <p>(貸出サービス)</p> <p>第13条 貸出サービスは、次の各号に掲げるものを実施する。個人に対する館外貸出は、日比谷図書館の貸出資料及び視覚障害者用資料の貸出等を除き、実施しない。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 都内公立図書館に対する貸出（協力貸出） 2 公の機関等に対する公用貸出 3 特別文庫等の資料の展示貸出 4 都外公立図書館に対する貸出 5 その他、館長が認めるもの <p>実施にあたっては、それぞれの実施要綱等に基づいて行う。</p> <p>(借受サービス)</p> <p>第14条 都外公立図書館からの資料の借受けは、実施要綱等に基づいて実施する。</p> <p>(情報リテラシー支援)</p> <p>第15条 情報リテラシー支援の範囲は、概ね次の各号に掲げるものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 図書館施設及び情報サービス資料の利用ガイダンスを行うこと。 2 情報機器やメディアを介して行われる情報活用能力を高めるため、利用マニュアルを整備するとともに、機器の操作案内や講習会等を行うこと。 <p>(情報発信サービス)</p> <p>第16条 情報発信サービスの範囲は、概ね、次の各号に掲げるものとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 目録情報並びに書誌及び索引情報等の提供 2 デジタル化した画像情報等の提供 3 主題情報源の案内等

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
対象		(対象) 第6条 情報サービスを受けることができるものは、次のとおりとする。 1 東京都内に在住しているか、あるいは通勤・通学している者 2 東京都内公立図書館 3 東京都の行政機関 4 東京都図書館等連絡会の加盟機関 5 前各号に定めるものを除く、者及び機関。
公立図書館への情報サービス		(都内公立図書館への情報サービス) 第7条 都内公立図書館を支援するため、次の各号に掲げるものを実施する。 1 協レファレンス・サービス及びレフェラル・サービス 2 図書館資料の協力貸出 3 公立図書館職員に対する情報サービス研修の実施 4 情報発信サービス 5 その他の図書館協力及び支援
回答事務の原則	(回答事務の原則) 3 回答事務は資料を提供することを原則とする。 4 前条の規程にかかわらず、軽微な質問であって資料の裏づけのあるものに限って回答を与えてもよい。 5 自館で資料を発見出来ない場合には適当な他の図書館または、専門機関・専門家への紹介または照会をはかる。 6 3条から5条の範囲を越える便宜または利益の供与はしない。	(回答の原則) 第8条 回答は、情報サービス資料並びに専門情報機関等の資料及び情報に基づいて行う。 (公正で良識ある立場の堅持) 第2条 情報サービスにあたっては、公立図書館としての公正な立場を堅持するとともに、明らかに他人の生命・名誉・財産等に損害を与え、もしくは、社会に直接悪影響を及ぼすとみられるサービスは、これを行わない。
回答制限	(回答の制限) 7 他人の生命・名誉・財産等に損害を与え、または社会に直接悪影響をおよぼすとみられる問題は受け付けない。 8 次の各号に該当する質問には回答を与えてはならないと共に資料の提供も慎重でなければならない。ただし、問題によっては専門機関・専門家を紹介する。 a 医療・健康相談 b 法律相談 c 身上相談 d 仮定または将来の予想に該当する問題	(回答の制限) 第17条 次の各号に該当する質問には、解答を与えないとともに、資料の提供も慎重に行う。 1 病気の診断や治療について判断を必要とする問題 2 法律相談 3 人生案内または身上相談 4 仮定または将来の予想に属する問題

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
回答制限 (続)	<p>9 次の各号に該当する質問には解答を与えない。</p> <p>a 学校の宿題</p> <p>b 懸賞問題</p>	<p>(回答の除外)</p> <p>第18条 次の各号に該当する依頼及び質問に対しては、直接には応じない。質問に応じ関連する参考図書その他の資料や情報を提供する、などの援助を行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 図書の購入売却のあっ旋仲介 2 古書、古文書、美術品等の鑑定及び市場価格調査 3 学習課題の解答及び論文の作成 4 懸賞問題の解答 5 計算問題の解答 6 資料の解読・注釈・翻訳・抜粋の作成 7 系図等の作成 <p>(回答方法の制限)</p> <p>第19条 次の各号に該当する質問に対しては、原則として、通信手段による回答は行わず、質問者に対して、来館あるいは協力貸出等をすすめる。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 複雑な数字を含む事項 2 ものの形、色彩等の写真、図版による説明 3 楽譜、棋譜の類 4 各種の書式類 5 長文にわたる資料の読みあげまたはその筆写 6 その他、電話及び文書では回答しがたい、もしくは誤りの生じやすい事項
担当者 と 事務分掌	<p>(担当者と分掌事務)</p> <p>10 参考事務を行うための担当者を定める。</p> <p>11 参考事務担当者の分掌事務は次の通りである。</p> <p>a 回答事務</p> <p>b 参考資料の整備</p> <p>c 回答事務の記録・統計</p> <p>d 参考事務の調査・企画・渉外</p> <p>e 参考室の整備・管理</p> <p>f その他参考事務の運営改善に必要な事項</p>	<p>(組織)</p> <p>第5条 情報サービスは、別表に定める課・係で行う。(別表省略)</p>

項 目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
回答事務	<p>(回答事務)</p> <p>12 回答は口頭・電話・文書によって行う。</p> <p>13 質問の受付・回答は原則として参考事務担当者がこれに当たる。ただし、他の職員であってもその質問事項に特に詳しいものがあれば、その意見を求め、場合によっては回答を依頼する。</p> <p>14 次の各号については、その旨を質問者に報告し、その取り扱いについて質問者と協議する。</p> <p>a 多大の労力・時間を要する調査・文献目録の作成・資料の抜きなど</p> <p>b 電話・文書によっては、誤りを生じやすく、回答し難い質問</p> <p>15 5条に規程する質問については、その原因を検討し、改善に努める。</p>	<p>(質問の受付・回答)</p> <p>第9条 質問等の受付・回答は、次のような方法によって行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 口頭 2 電話 3 文書 4 ファクシミリ 5 電子メール <p>なお、通信方法の範囲、サービス開始時期等は、第6条の区分ごとに、別に定めるものとする。また、回答期限についても、別に定める。</p> <p>(多大な時間を要する質問の処理)</p> <p>第20条 特に労力、時間等を要する調査については、回答をことわることができる。</p> <p>(未解決事例の処理)</p> <p>第21条 図書館利用者に満足を与えることができず、もしくは、適切な回答ができなかった質問については、今後の情報サービスに役立てるため、その原因を究明するとともに、改善に努めるものとする。</p>
参考資料の整備	<p>(参考資料の整備)</p> <p>16 次に掲げるものは参考事務の資料として常に収集・整備を計らねばならない。</p> <ol style="list-style-type: none"> a 参考図書 b パンフレット類・リーフレット類 c 自館で作成する書誌・索引・名簿類 d 専門機関および専門家リスト e その他参考事務に有用な資料 	<p>(情報サービス資料)</p> <p>第21条 図書館資料は、計画的に収集、整備する。また、新しい技術・利用動向を把握し、インターネット、外部データベース、その他電子メディアの利用による情報サービス環境の整備・充実を図る。</p> <p>(専門情報機関名簿)</p> <p>第23条 専門情報機関との連携を密にし、これら機関の名簿を作成する。さらに、記載内容の異動を把握し、改訂に努める。</p> <p>(書誌データベースの構築)</p> <p>第24条 情報サービスを迅速・的確に行うために、書誌データベースを構築する。書誌データベースに採録する書誌・索引の種類及び活用形態等については、別に定める。</p>

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
記録	(記録) 17 受け付けた質問は解決の成否にかかわらず、質問事項・提供資料などを記録する。 18 次の場合は資料検索の経緯・処理過程その他参考となる事項を詳細に記録する。 a 調査が複雑困難であった場合 b 資料探索の参考となる問題 c 未解決問題	(記録) 第28条 情報サービスの質的向上を図るために、質問の内容、調査経過、回答等を記録する。
統計・調査	(統計・調査) 19 事務報告のための統計は17条の記録にもとづいて作成する。 20 参考事務改善のため随時次のような項目について利用調査を行う。 a 質問者(職業・年齢・性別・地域など) b 質問の傾向 c 質問の動機 d 利用された資料 e 参考事務に関する利用者の知識および理解 f その他	(利用調査) 第25条 図書館利用についての要望を的確に把握し、情報サービスの改善に資するために、利用調査等を積極的に行う。 (情報サービス統計) 第30条 情報サービスの実態把握・分析に役立てるために、情報サービス統計を作成する。
評価		(結果の評価) 第29条 情報サービスの結果の評価を行う。特に、調査が複雑かつ困難であったものについては、分析を行う。
読書相談	(読書相談) 21 読書相談は参考事務の一部として取り扱う。	→範囲 レファレンスサービス 第10条の7
広報・公聴		(情報サービスの広報・公聴) 第26条 情報サービスについての広報を積極的に行う。また、図書館利用者からの要望・意見等の把握に努め、サービスの向上に役立てる。
研修	(研修) 22 参考事務の改善・実務・知識の向上をはかるため、次のような項目について、館内研究会を行う a 回答事務 b 参考資料の収集・整備 c 新刊資料の内容 d 記録・統計および利用調査 e 参考事務文献の研究 f 参考事務の運営全般に関する事項 g その他 23 館内研究会のほか、他館参考事務の見学、研究集会・講習会などへの出席、その他適当な研修を行う。	(情報サービス研修) 第27条 情報サービスの充実、職員の知識・能力の向上に役立てるために、情報サービス研修を計画的に行う。

項目	JLA公共図書館部会参考事務分科会 参考事務規程	東京都立図書館情報サービス規程
スタッフ マニュアル		(スタッフ・マニュアル) 第31条 情報サービスの円滑な処理のために、スタッフ・マニュアルを作成し、整備する。
附則		(施行期日) 1 この規程は、平成12年3月1日から施行する。 (経過措置) 2 ただし、実施環境の整備等が必要な条項の施行期日は前項の規定によらず、別に指定し、計画的に実施する。 (規程の廃止) 3 「東京都立中央図書館資料部参考課回答事務処理規程」(昭和59年6月26日 59 中資参第51号)及び「東京都立多摩図書館参考調査回答事務処理規程」(昭和62年3月20日 61教社計多第 111号)は廃止する。