

館 議 資 料

平成13年10月1日

逐次刊行物部

館内検討資料

東京本館利用者サービス実施計画（案）

平成13年10月

東京本館利用者サービス実施計画（案）

目 次

はじめに

I 東京本館利用者サービスの運営

- 1 東京本館の位置付け
- 2 利用者サービス再編の目的と方策
- 3 利用者サービス業務の組織・機構

II 利用者サービス

〔1〕館内利用サービス

- 1 基本的枠組み
- 2 館内利用サービスの全体像
- 3 利用者管理
- 4 利用案内
- 5 閲覧サービス
- 6 複写サービス
- 7 レファレンスサービス
- 8 関西館所蔵資料の利用
- 9 障害者サービス

〔2〕遠隔利用サービス

- 1 複写サービス
- 2 図書館間貸出サービス
- 3 レファレンスサービス

〔3〕その他のサービス及び利用者とのコミュニケーション

- 1 展示会
- 2 参観・見学
- 3 投書の取り扱い

III 東京本館のサービス基盤

〔1〕蔵書

〔2〕目録

1 目録の提供

2 目録の管理

【3】情報システム

1 情報提供サブシステム

2 システムの障害対応

【4】施設・設備

1 利用者入口

2 端末配置

3 閲覧室・専門室

4 障害者・高齢者対応

5 その他

<資料>

①サービス導入計画及び移行期の状況

②東京本館に設置する閲覧室・専門室

（補足）資料室の名称の遷移

③東京本館におけるサービス関係施設の配置

④東京本館所蔵資料

はじめに

この「東京本館利用者サービス実施計画（案）」は、東京本館における一般公衆及び図書館（支部図書館を除く）に対するサービスに係るものであり、「関西館開館後実施する利用者サービスについて」（平成12年国図企第31号）に基づく。国会に対するサービス並びに行政及び司法の各部門に対する図書館サービスについては、それぞれ「国会サービス基本計画」（平成13年国図企第24号）及び「関西館開館後実施する行政・司法各部門に対する図書館サービスについて」（平成13年国図企第13号）によるものとする。

なお、本実施計画（案）は、必要な予算措置を講じることを前提として、東京本館改修後に全面実施することを想定しているが、それ以前に実施するサービスについてはその旨記すと共に、段階的な導入計画及び移行期の体制について資料①にまとめる。

I 東京本館利用者サービスの運営

1 東京本館の位置付け

国立国会図書館は、平成14年度の関西館開館及び国際子ども図書館全面開館に伴い、東京本館と併せて三館によるサービスを展開する。東京本館は、その所管資料に基づく館内利用サービス及び遠隔利用サービスを実施すると共に、三館全体の利用者サービスを統括する。

2 利用者サービス再編の目的と方策

1. 利用機会の拡大

開館日・開館時間を従来よりも拡大する。平成13年度中に実現予定の利用資格年齢引き下げ（満18歳以上とする）と併せ、開かれた調査研究図書館として一般公衆のニーズに応える。一方、関西館開館を契機として、直接来館することなく受けられる遠隔利用サービスを拡張する。そのため、複写、レファレンスサービスなどの対応能力を向上させる。

2. サービスのシステム化

国立国会図書館電子図書館基盤システム（以下、基盤システム）を導入する。特にそのうちの情報提供サブシステムを活用し、OPAC検索・サービス申込みなどを館内外において迅速化・標準化する。また、従来のWeb-OPACに換え、専門資料等の書誌情報も含めた新OPACを開発し、館内外に公開する。

3. サービス空間の再編と充実

利用案内から資料の検索・利用、主題情報へのアクセス、複写サービス等にわたるサービス空間を機能的に分割・再配置する。特に専門室は同一空間またはできるだけ近接して配置することにより、利用者動線を従来より短縮する。また、情報機器を持ち込む利用者の増大に対応するため、電源設備等の充実を図る。

4. 提供資料の拡大

納本図書館としての責務を果たすため、また、時代の要請に応えるため、パッケージ系及びネットワーク系電子情報の提供を拡大する。電子情報はまた、レファレンス

サービスの拡充にも活用する。

なお、電子情報の提供についての詳細は、「電子図書館サービス実施計画」（平成12年国図企第17号）及び館内電子情報サービス実施調整班の検討に委ねる。

5. 関西館所蔵資料へのアクセス保証

東京本館の来館者に対し、関西館資料の取寄せ、複写サービスを実施する。そのための業務体制を整備する。

3 利用者サービス業務の組織・機構

- (1) 資料提供部は、東京本館における館内利用サービスの総括を行う。また、東京本館における図書館資料の保管・利用及び複写を行う。
- (2) 主題情報部は、図書館資料及び外部の有益な情報に基づくレファレンス、各情報室、資料室の運営、特別コレクションの保管・利用を行う。また、主題情報の編集・提供を行う。
- (3) 調査及び立法考査局議会官庁資料課は、議会官庁資料室を運営し、法令、議会、官庁、国際機関資料の保管・提供及び同資料に基づくレファレンスを行う。また、図書館資料及び外部の有益な情報に基づき、法律・政治に関するレファレンスを行うとともに主題情報の編集・提供を行う。

II 利用者サービス

[1] 館内利用サービス

1 基本的枠組み

1. 利用者

- (1) 利用者は満18歳以上の個人とする（平成14年1月から実施）。
- (2) 利用者の利便性を高めるため、及び遠隔サービスの円滑化を図るため、利用者登録制度を導入する。利用者登録は、別途定める一定の身分証明により行う。
- (3) 利用者種別は、上記の登録利用者と、当日利用者とする。
- (4) 現行の一般研究室制度は、上記の登録利用者制度、及び次項の開館時間拡張の実現により新しい利用者サービスに発展的に解消し、廃止する。

2. 開館日及び開館時間

開館日及び開館時間については、以下を想定して必要な体制を整備する。確定は、館全体の方針のもとに行う。

- (1) 開館日は、週6日(日曜日、祝日・休日を除く毎日)とする。
- (2) 年末年始期間（12月28日から1月4日まで）及び資料整理日（月1回）は休館日とする。
- (3) 開館時間は、午前9時30分から午後7時までとする。
- (4) 図書・雑誌カウンターでの昼のサービス休止時間帯は設けない（平成14年度より実現）。

3. 利用に要する費用負担

館が提供する図書館サービスは、複写サービスを除き無料とする。複写サービスは、

館としての統一的な料金体系を定めて有料とする。

2 館内利用サービスの全体像

館内利用サービスの全体の流れを以下のように構成する。

1. 館へのアプローチ

- (1) 利用者が来館前にサービス内容・利用方法を把握できるよう、積極的な広報を行う。特にインターネット上の当館ホームページを活用し、利用案内・OPACの提供を実現する。
- (2) また、電話案内サービス、FAX案内サービスシステムを導入し、簡易な案内を代替する。
- (3) 入退館ゲートでは、利用者登録管理業務を含む利用者の入退館管理を行うとともに、利用者が館全体の配置・動線を把握できるよう取り計らう。
- (4) 上記(1)(3)の業務は資料提供部利用者サービス企画課が、(2)については主題情報部参考企画課が担当する。

2. サービスへのアプローチ

- (1) 入館ゲートと同一フロアの近接する場所に総合案内カウンターを設置する。
- (2) 総合案内カウンターでは、利用者の目的に応じたサービスへの振り分けを行う。
- (3) 以上の業務は、資料提供部図書課（本館）・雑誌課（新館）が担当する。

3. 資料へのアプローチ

- (1) 総合案内カウンター周辺を目録ホールとし、OPAC端末を集中的に配置する。また、OPAC未収録の資料については、カード目録及び冊子体の目録を配置する。
- (2) OPAC端末の操作については、案内要員を配置する。
- (3) 以上の業務は、資料提供部図書課（本館）・雑誌課（新館）が担当する。

4. 主題情報へのアプローチ

- (1) 各主題ごとの参考図書や雑誌等を開架した主題情報室及び特色あるコレクションを提供する専門資料室を本館、新館に効率よく配置し、主題情報へのアプローチを提供する。
- (2) 各室のカウンターを設け職員を配し、利用者からの主題に関する質問等に応じる。
- (3) 当館資料及び有用な外部情報への主題によるアプローチを図るため、主題書誌、各種ツールを作成し、館内外へ積極的に発信・提供する。
- (4) 以上の業務は調査及び立法考査局議会官庁資料課及び主題情報部各課が担当する。

3 利用者管理

1. 利用者登録

- (1) 利用者登録は、来館及び郵送により受け付ける。ただし、郵送による申込みの窓口は関西館とし、東京本館では来館による申込みのみを受け付ける。
- (2) 登録された利用者には利用者IDを付与し、登録証を交付する。
- (3) 登録された利用者情報は、最終利用（来館または遠隔サービスの申込み）から2年間保持することとする。

2. 館内利用カード

- (1) すべての館内利用者に館内利用カードを発行する。
- (2) 館内利用カードは、登録利用者用と当日利用者用の2種類とする。
- (3) 登録利用者は、持参した登録証を所定のコンピュータに読み取らせることにより、迅速に館内利用カードを受け取ることができる。また、当日利用者は入館に際して氏名・住所等の利用者情報を電子的に入力する。
- (4) 電子的に記録された利用者情報と結びついた館内利用カードを用いることにより、以下の機能を効率的に実現する。

- ①入退館管理
- ②資料請求・貸付・返却情報管理
- ③複写申込管理

3. 入退館手続き

- (1) ゲートにおいて、館内利用カードを読み取らせることにより、入退館の制御を行う。退館時にカードはゲートで回収する。
- (2) 退館の際、利用者情報中に未返却資料がある場合は、利用者はゲートを通過できず、ゲートカウンターの職員により適宜の指示を受ける。

4 利用案内

1. 総合案内

本館2階及び新館2階に総合案内カウンターを配置し、当館利用に関する総合的な案内、資料利用に係る手続案内、専門室への案内などを行う。

2. 検索援助

利用者がOPAC検索により円滑な資料の利用ができるように、本館・新館目録ホール端末周辺において、機器の操作援助及び検索援助を行う。また、日常的な援助に加え、定期的な利用者ガイダンスの実施も考慮する。

3. 館内ホームページ（端末）、ビデオの活用

入退館ゲート周辺及びその他の適当な場所に端末・ビデオを設置し、館内施設、資料配置、利用手続等をわかりやすく説明した館内ホームページ、案内ビデオを提供する。

4. リーフレット、サイン計画

リーフレット、サイン等により効果的な利用案内を図り、利用者動線をわかりやすいものにする。

5 閲覧サービス

1. 図書・雑誌の利用（専門室所管資料を除く）

- (1) 利用者は、基本的に館内設置のOPAC端末で資料を検索し、オンライン請求する。OPACに書誌データが搭載されない資料については、請求票により請求する。
- (2) 図書については本館図書カウンターから、雑誌については新館雑誌カウンターから、貸付を受けて閲覧する。
- (3) 破損資料、散逸しやすい資料等の閲覧は、資料所管課の定める基準により、図

書課別室または雑誌課別室で行う。

2. 専門室所管資料の利用

(1) 以下の専門室を設置する。各専門室の詳細は、資料②の通りとする。

議会官庁資料室
電子資料室
音楽・映像資料室
科学技術・経済情報室
人文総合情報室
地図室
憲政資料室
古典籍資料室
新聞資料室

- (2) 利用者は、館内設置の OPAC 端末で検索した資料が専門室所管である場合、OPAC 画面上で所在情報を知ることができる。
- (3) 専門室の開架資料は、利用者が直接手にとって利用することができる。
- (4) 閉架資料の請求、複写のための資料持ち出し等の手続きについて、基盤システムの導入により、可能な限り図書・雑誌と共通の方法とする。
- (5) 個体管理されていない資料、また個体管理に適さない資料については、資料の特性に応じて対応する。
- (6) 各専門室において、特定資料の提供及び室の運営に配慮が必要な場合、別途定める基準により、閲覧許可申請・予約等の制度を導入する。

3. 資料の取り置き

閉架資料について、同一資料を同一利用者が日をまたがって連続して閲覧する場合、利用者の申請に応じて当該資料を取り置き、翌開館日に再度貸し付ける。

6 複写サービス

1. 基本的な考え方

- (1) 複写サービスは、原則として現行の枠組み^(注)において実施する。
- (2) 複写サービスにおける作業的業務は、館の委託事業とする。
- (3) 複写サービスの一部を館以外の者に業務委託するために、当該業務委託について法的整備を行う。

(注) 現行の複写サービスの枠組み

- ・館が図書館サービスとして提供するサービスである。
- ・館所蔵資料の複写を行い、その複写物を利用者に提供する。
- ・複写料金は利用者が支払う。この料金は、著作権法第31条の要件により、実費相当のものとする。
- ・事業主体は館である。
- ・業務の一部を委託する。

2. 対象資料

複写対象資料は、紙媒体の資料・マイクロ資料・電子出版物とする。ただし、別途複写不可と定める資料を除く（破損資料、一部の電子出版物など）。

3. サービス内容

- (1) 現行の即日受取りまたは後日受取りの複写サービスを行う。基盤システムの活

用により、利用者情報・資料の情報を自動的に取得して申込書を作成するなど、利用者自身による手記入を軽減する。

- (2) 館内に設置する OPAC 端末から、雑誌記事索引の検索を経て、閲覧請求を行わないで直接複写を申込みオンライン複写を導入する。
- (3) 電子出版物の複写は、カウンターを経由するプリントアウトにより提供する。ダウンロード等による電子形態での電子出版物の複製サービスは行わない。
- (4) 対象資料をマイクロ資料及び電子出版物に限定して、館内利用者自身が複写をする方式（セルフ複写）の導入を検討する。
- (5) 著作権保護は職員の点検と指示により行う。点検と指示は、専門室所管資料については各専門室が、その他の資料については複写課が行う。

4. サービスポイント

- (1) 本館・新館複写カウンターにおいて、現行のサービスを継続する。
- (2) 電子資料室内にプリントアウト・カウンターを設置し、電子出版物の閲覧サービスと複写サービスを一元化する。
- (3) 新聞資料室では、現行のマイクロ新聞資料に加え、原紙の複写を受け付け、複写作業及び製品引き渡しができるようにする。これにより、すべての新聞資料を室外に持ち出す必要のない複写サービスとする。

7 レファレンスサービス

1. 基本的な考え方

- (1) 東京本館の専門室を、議会官庁資料室、科学技術・経済情報室、人文総合情報室など関連する主題を統合拡充し、効率的に配置した主題情報室として再編成し、主題レファレンスの強化を図る。
- (2) また、当館の特色あるコレクションを所管する憲政資料室、古典籍資料室、地図室は、書誌作成から保管、提供、レファレンス業務までを一貫して行う。
- (3) 議会官庁資料室は、法令・議会資料、主要官庁・政府間国際機関資料を一体として保管、提供し、あわせて法律・政治分野の参考図書類を配置し、レファレンスサービスを提供する。
- (4) 新聞資料室は原紙のほか、マイクロフィルム、縮刷版など種々の形態の新聞資料を提供し、新聞に関するレファレンスサービスを提供する。
- (5) アジア情報については、各主題を担当する情報室や新聞資料室にアジア関係の主要な参考図書や利用頻度の高い雑誌・新聞を配置し提供するとともに、関西館アジア情報室との連携を図りながら、レファレンスサービスを提供する。
- (6) 図書館学分野の参考図書及び主要な雑誌類は人文総合情報室に配置し、人文総合情報室では総記、人文科学分野を一括した総合レファレンスを提供する。
- (7) 科学技術・経済情報室においては、科学技術及び経済社会分野を統合し、特に境界領域のレファレンスの充実を図る。関西館配置の科学技術一次文献へのアクセスを保証するため、電子媒体による抄録索引誌の積極的な導入を図るとともに、紙媒体のみのものは可能な限り開架により提供する。

2. サービス内容

- (1) 専門室カウンターでは、開架資料の案内、主題や所管資料に係るレファレンスのほか、外部情報源を含む案内及び情報提供、機器の操作援助、検索援助を行う。
- (2) 各主題各課が作成する当館所蔵資料から作成した主題書誌、目次情報、主題に関する FAQ、新着参考図書の紹介や解題情報により主題情報へのアクセスを提供する。
- (3) 有用な外部情報源を選択し、主題別リンク集として提供する。

(4) 各専門室のレファレンス担当分野の詳細は、資料②のとおりとする。

3. 実施時期

平成14年度4月の組織機構再編時より、上記のサービスを実施する。

8 関西館所蔵資料の利用

東京本館の館内利用者に対する関西館所蔵資料の提供は、平成14年度の関西館開館時より、以下のとおり実施する。

1. 複写サービス

- (1) 東京本館の館内利用者が関西館の所蔵資料を利用する場合は、可能な限り、複写サービスによることを原則とする。
- (2) 館内に専用端末を設置し、登録利用者に対して遠隔複写サービスを提供する。当日利用者に対しては、複写カウンターで申込みを代行することにより、同一のサービスを提供する。複写物の発送は後日郵送とする。
- (3) 関西館開館に伴う新たなサービス定着に至るまでの過渡期において、東京本館利用者の利便性を維持することを目的として、FAXを介して行う即日複写サービスを実施する。ただし、このサービスの存続の適否については、遠隔複写サービスの安定的な運用、電子ジャーナルによる代替効果などを見きわめながら、しかるべき時期に再評価することとする。なお、詳細については別途定める。

2. 資料の取り寄せ

- (1) 資料の性格上、閲覧が必要な場合は、関西館から取り寄せて利用に供する。情報提供サブシステムを利用して代行申込みを行い、資料の移送を受ける。利用者は利用予定日に再来館して、資料を閲覧する。
- (2) 手続きは、本館総合案内カウンターに併置する取り寄せカウンターで実施する。
- (3) 取寄せ資料の範囲は、関西館のみが所蔵する資料のうち、基本的に、参考図書等利用上の制約があるもの及び逐次刊行物を除くすべての資料とする。詳細は別途定める。
- (4) 登録利用者を対象とする。

9 障害者サービス

1. 基本的な考え方

障害を持つ館内利用者のための調査・研究の補助・支援を拡充する。また、施設的対応を整備するとともに必要な機器を設置し、利用者の便宜を図る。障害者サービスは、学術文献録音を含めて、資料提供部利用者サービス企画課が所管する。

2. サービス内容

- (1) 障害者に対しては 必要に応じて職員が対応する。
- (2) 特に視覚障害者の調査・研究を支援するため朗読補助を行う。朗読補助は予約制とし、外部朗読員に依頼する。外部朗読員には謝金を支払う。

3. 実施時期

平成14年度4月の組織機構再編時より、上記のサービスを実施する。詳細については別途定める。

〔2〕遠隔利用サービス

1 複写サービス

1. 基本的な考え方

- (1) 遠隔利用サービスにおける複写サービスについての基本的な考え方は、館内利用サービスにおける複写サービスと同様とする。
- (2) 東京本館では、関西館所蔵資料により応じられない複写申込についてサービスを行う。
- (3) 国際子ども図書館における複写サービスは、同館において別途定める。
- (4) 遠隔複写サービスは、関西館開館時点から次項以下に記す要領で実施する。

2. 対象資料

複写対象資料は、紙媒体の資料・マイクロ資料とする。ただし、別途複写不可と定める資料を除く（破損資料など）。

3. 利用者

国内外の図書館・個人・各種機関を対象とする。

4. サービス内容

- (1) 登録利用者は、郵送、FAX（図書館のみを対象）、NDL-ILL システム経由に加え、館のインターネットホームページからの複写申込みが可能である。
- (2) 未登録の利用者は、郵送または FAX（図書館のみを対象）により複写申込みを行う。
- (3) 申込み受付後、迅速に複写物を発送する体制を整備する。申込みに応じられない場合は速やかに謝絶を行い、必要に応じてレファレンスサービスに誘導する。

5. 東京本館と関西館の分担

- (1) 館に対する遠隔利用の申込み窓口は関西館に置く。
- (2) 東京本館へ送られてきた郵送、FAX等による申込みは、関西館へ回付する。
- (3) 東京本館から提供すべきものについては、当該申込みを関西館から東京本館に回付する。情報提供サブシステムにより機械的に所蔵館を判断できるものは、システムによる自動回付を行う。
- (4) 雑誌記事索引データベース検索を経由しての複写申込は、システムによる適切な館の振り分けができないものについては、それが可能となるまでの間、関西館の所蔵の有無にかかわらず東京本館で受け付ける。

6. 申込みの受付方法

- (1) OPAC 経由によるオンライン申込み
登録利用者からのみ受け付ける。申込情報は自動受理し、情報提供サブシステムにより機械的に所蔵館に振り分けられる。
- (2) FAX（図書館のみを対象）または郵送による申込み
登録利用者、当日利用者ともに申込み可能である。申込みには定型書式を用いる。申込みは関西館で受け付けて電子化入力を行った後、情報提供サブシステムによって機械的に、または手動で所蔵館に振り分けられる。
- (3) NDL-ILL システム経由によるオンライン申込み
NDL-ILL システム経由によるオンライン申込みは、当分の間、継続する。国立情報学研究所と今後の方策について協議する。

7. 提供方法

郵便又は宅配便等で送付する。

2 図書館間貸出サービス

1. 基本的な考え方

遠隔利用サービスの一環として、各種の図書館及び関係機関等（以下「図書館等」）に対して、館所蔵資料の図書館間貸出サービスを行う。国際子ども図書館における図書館間貸出サービスは、同館において別途定める。

関西館開館時点から次項以下に記す要領で実施する。

2. 対象資料

図書及びマイクロ形態資料（利用上制約がある場合を除く）を原則とする。

3. 利用者

国の内外を問わず、あらかじめ登録した図書館等を対象とする。

4. 東京本館と関西館の分担

- （1）館に対する申込み窓口は関西館に置く。
- （2）東京本館へ送られてきた郵送、FAX等による申込みは、関西館へ回付する。
- （3）東京本館から提供すべきものについては、当該申込みを関西館から東京本館に回付する。なお、情報提供サブシステムにより、機械的に所蔵館を判断できるものは、システムによる自動回付を行う。

5. 申込みの受付方法

- （1）新 OPAC 経由によるオンライン申込み
申込情報は、自動受理し、情報提供サブシステムにより機械的に所蔵館に振り分ける。
- （2）FAX または郵送による申込み
申込みには定型書式を用いる。申込みは関西館で受け付けて電子化入力を行った後、情報提供サブシステムにより機械的に、または手動で所蔵館に振り分ける。
- （3）NDL-ILL システム経由等によるオンライン申込み
NDL-ILL システム経由による申込みについては、当分の間、継続する。国立国会図書館総合目録経由申込みに関するシステム開発のための館内協議及び NACSIS- ILL システムと当館の連携に関する国立情報学研究所との協議を行う。

6. 提供方法

郵便で送付する。なお、来館による申込み受付及び貸出も行う。

7. 利用に要する費用

発送郵送費は館が負担し、返却郵送費は利用者が負担する。

3 レファレンスサービス

1. 基本的な考え方

- （1）情報環境の変化や利用者の多様な情報ニーズに対応するため、電子情報を含む広範な外部情報源を活用したレファレンスサービスを提供する。また、当館所蔵情報のほか目次情報、参考図書の解題、主題書誌などのレファレンス情報を電子化し、積極的な情報の発信を行う。
- （2）海外に対しては、日本情報の発信及び外国の図書館、日本研究機関への積極的な支援を目的とする。

- (3) 図書館経由による申込を優先する。
- (4) 申込方法は、電話、文書（郵送、FAX、電子メール）とする。（電子メールによる受付は平成14年10月以降を予定）
- (5) 東京本館・関西館・国際子ども図書館とのレファレンス連絡・調整のための会議を設ける。
- (6) 平成14年4月の組織機構再編時より、以下のサービスを順次実現する。

2. レファレンスサービスの対象

国内外の図書館・個人・各種機関を対象とする。

3. 電話によるレファレンス

- (1) 電話によるレファレンス窓口を主題情報部参考企画課におき、事務室で受理する。必要に応じ各専門室及び各担当課へ振り分けを行う。
- (2) 図書館用専用電話を設け、図書館からの依頼を優先する。
- (3) 電話案内テープ及びFAX案内サービスシステムの導入により、簡易な利用案内を代替する。案内テープの内容等の変更・調整は参考企画課を中心に関係各課で行う。
- (4) 電話による問い合わせへの回答は所蔵調査を中心とする簡易な調査の範囲とする。専門室における回答の範囲は別途検討する。

4. 文書（郵送、FAX、電子メール）

- (1) 図書館経由を原則とする。国内個人からの郵送によるレファレンスは、図書館経由に誘導する。
- (2) 文書によるレファレンスの総括を主題情報部参考企画課におく。
- (3) 関西館においては、東京本館が受理し回付する依頼を文献提供課及びアジア情報課がそれぞれ受付処理する。
- (4) 国際子ども図書館が受理したレファレンスについて、東京本館が所蔵する資料による調査が必要な場合には、東京本館に回付する。
- (5) レファレンスを受理した館から回付された申込みは、原則として回付された館が直接回答する。
- (6) ホームページにレファレンス受付フォームを掲載し、事前に登録した国内の図書館を対象に電子メールによる申込を受け付ける。また、FAXによる受付は所定の書式によるものとする。
- (7) 英語版ホームページにレファレンス受付フォームを掲載し、海外からの電子メールによる依頼を受け付け、国内のレファレンスに準じて処理する。電子メールによる受付は、原則として日本関係の問い合わせに限定し、併せて依頼者の自国内の情報提供可能な日本情報提供・研究機関の紹介を行う。
- (8) 文書レファレンスの受理から回答までの工程に、レファレンス受理処理システムを導入し、処理の効率化を図る。
- (9) 館内処理において、複写・貸出申込依頼の調査をレファレンスサービスへ、またレファレンス申込から複写・貸出サービスへの回付は行わず、申込者にいったん回答するものとする。

[3] その他のサービス及び利用者とのコミュニケーション

1 展示会

- (1) 国立国会図書館の資料を提供する利用者サービスの一環として特別展示、常設展示を企画・運営する。

- (2) 展示会の企画・運営の所管は主題情報部参考企画課とする。実施にあたっては総務部広報担当部門及び関連部局も含め全館的な体制で行う。

2 参観・見学

- (1) 一般利用者に対するサービスの一環として、東京本館の参観・見学を定期的実施する。
- (2) 参観・見学業務の企画・運営は、資料提供部利用者サービス企画課の所掌とする。

3 投書等の取り扱い

- (1) 東京本館における館内利用者からの投書等に対しては、現在より迅速・積極的な対応を図る。
- (2) そのためサービス所掌部門が直接対応することが望ましく、平成14年度より、投書等の統括を総務部総務課から資料提供部利用者サービス企画課に移管する。

III 東京本館のサービス基盤

[1] 蔵書

東京本館所蔵資料の構成は、資料④の通りである。

[2] 目録

1 目録の提供

東京本館所蔵資料へのアクセス手段である目録を、OPACを中心として提供する。

- (1) OPACにより館内外に提供する書誌情報は、東京本館所蔵資料に限定せず、当館所蔵資料すべてを対象とする(OPACによって提供される書誌情報については、資料④を参照)。
- (2) OPACにより館内外に提供できない書誌情報は、カード目録、冊子体目録などにより提供する。OPACによる提供が可能となった時点で、順次カード目録の撤去などを図る。
- (3) OPACによる書誌情報の提供が可能である場合でも、冊子体目録についてはできるだけ提供を図る。
- (4) 多様なアクセス手段を提供するために、あわせて目次情報、雑誌記事索引などの書誌情報も提供する。

2 目録の管理

提供する目録及びOPAC端末については、資料提供部で管理する。

- (1) 閲覧室、専門室内の、端末、カード目録、冊子体目録の配置を計画する。
- (2) OPAC提供範囲の拡大にあわせて、カード目録、冊子体目録の配置を変更する。

[3] 情報システム

1 情報提供サブシステム

情報提供サブシステムにより提供される機能の概要は以下の通りである。

- (1) 書誌情報をOPACにより館内外に提供する。利用者は、図書・逐次刊行物及び和・洋の区別なく、あるいは選択して、当館蔵書の書誌を検索することができる。
- (2) 雑誌記事索引の検索を行うことができる。
- (3) 利用者は、OPAC検索結果からオンラインでサービスを申し込むことができる。また、館内利用においては、資料のカウンターへの到着、受取場所等を知ることができる。
- (4) 利用者種別、サービス種別、サービス時間、利用制限事項等をシステムで管理することにより、利用者が受けられるサービスをOPAC上に適切に通知する。
- (5) 各個体について、利用中・複写作業中・製本作業中等、資料の状態（ステータス）をシステムで管理してサービス申込みの可否を制御する。その情報を利用者に提供することにより、利用者は利用できない資料とその理由を事前に知ることができる。
- (6) 利用者は自身のサービス申込履歴、利用冊数上限等を知ることができる。
- (7) 館内利用カードIDと利用者情報が結びつけられるため、館内利用者は複写サービス等の申込みに際し、氏名・住所等を自動的に呼び出すことができる。

2 システムの障害対応

- (1) サービスの多くの部分を情報提供サブシステムが担っているため、機器の障害対策、データ類のバックアップ体制に万全を期すとともに、障害発生時の危機管理体制、サービス運用体制を整備する。
- (2) システムで障害等が発生した場合、システムの運用担当者がガイドラインまたはマニュアルに従って障害状況を把握し、最初の切り分けを行い、軽障害であれば即座に対応を行う。
- (3) 運用担当者が対応できないレベルである場合は、ヘルプデスクに通報し、ヘルプデスクの指示及び支援を受けて、各担当部署で障害の対応を行う。

[4] 施設・設備

1 利用者入口

- (1) 一般利用者の入口は、本館、新館の2か所とする。
- (2) 本館入口は登録利用者用、新館入口は当日利用者及び登録申請者用とする。

2 端末配置

- (1) 目録ホールに配置するOPAC端末数は、本館120台、新館90台を想定する。これらは、資料の電子的申込手段として利用者を滞留させないことを最優先し、機能を目録検索・資料申込みに限定する。
- (2) 目録ホール以外の端末配置は、資料②の通りとする。

3 閲覧室・専門室

- (1) 閲覧室・専門室の種類、席数等は、資料②の通りとする。配置については、資料③の通りとする。
- (2) マイクロ資料の増加に対応するため、マイクロリーダー席を現在よりも拡張する。
- (3) パーソナル・コンピュータ等、利用者の機器持ち込みの増加に対応するため、機器利用席を拡充する。また、将来の拡張に備え、第一・第二閲覧室及び議会官庁、科学技術経済、人文総合の主題情報三室の座席はすべて電源を設置すると共に、専門室においても、必要な電源を確保する。また、LANの敷設も考慮する。

4 障害者・高齢者対応

身体障害者及び高齢者が円滑に利用できる図書館を目指し、以下のバリアフリー対策を講ずる。

(1) 点字ブロック

公道から本館南口、本館・新館各利用者入口まで整備する。館内においては、南口周辺、及び本館・新館各利用者入口からゲートまで整備する。

(2) 聴覚障害者用磁気ループ

本館・新館各ゲート、本館・新館総合案内カウンター等に設置する。

(3) その他

階段部分に、必要に応じて手すりを増設するとともに、弱視者対応として識別材を設置する。その他歩行者の安全に配慮した改修工事を適宜行う。

5 その他

利用者喫煙スペース、利用者応接室、見学者控え室を新設・改善する。