

## 9

## 相互貸借のための便利ノート

## 申込のルールとマナー

相互貸借の依頼を受けたとき、何となく不愉快な思いをしたことはありませんか。そんなとき、たいていの原因は申込側の勘違いにあります。例えば、今日申し込んだものは今日中に発送してもらえるはず、送付方法をFAXと指定しておけばすぐに文献がFAXで送られてくるだろう、といった一方的な思い込みによるもの。または、申込書を利用者に直接記入してもらえば手間が省ける、面倒くさいからまとめて一ヶ所に申し込もう、忙しいから確認作業は省略しよう、といった基本知識が欠けたもの。

このような、相互貸借の基本ルールを無視した申込では、お互いに気持ちよくスムーズに相互貸借を行う、などといったことは不可能になってしまいます。

そこで今回は、申込のときに特に注意したいマナーについて、そして、最低限守らなくてはならないルールについて取り上げてみました。

## 礼儀を忘れずに！

そもそも相互貸借は、“権利”ではなく、お互いの“好意”によって成り立っています。そのことを心に止め、お願いする気持ちを忘れずに依頼すること、また、少しでも相手先の負担を減らす努力をすることが大切です。

自分でできることは自分です。自分がされていやなことは相手にもしない。人付き合いの基本と同じですね。

## 申込方法を見直してみよう！

相互貸借の申込の書式は、各機関によって多少の違いはありますが、「はがきサイズの申込書・通知書+宛名ラベル」という形式が一般的です。また、そこに記載する事項は相互利用マ

ニユアル等により定められています。

これらの約束事を守るのとは言うまでもないことですが、そのうえで、申込の方法や書式を一工夫することにより、受付館にとって作業しやすい申込書にすることができます。

## 申込書をちょっと一工夫！

## ①申込書は図書館員の目と手を通す

読みづらい申込書は、それだけでいやな気持ちにさせられるものです。申込書の記入は原則としてワープロで、手書きの場合は丁寧な読みやすい文字で、を心がけましょう。

利用者が書いた申込書をそのまま送っている機関がときどき見受けられますが、それは文献手配業者に対してのみ許される方法だということ覚えておいて下さい。病院図書室、大学図書館等に対しては、必ず、図書室担当者を目で確認し、図書室担当者の手で作成した申込書で依頼して下さい。

## ②必要事項は明記する

FAXは図書室に直通で届くとは限りません。図書室以外の部署の人が受けても図書室に届けられるように、「図書室宛」であることを明記しましょう。

「普通郵便」での送付指定のときも、必ずその旨明記しましょう。そうすれば受付館が、速達やFAXの指定を見落としていないかといった心配をせずに、安心して作業できます。また、同時に複数件の申込をするときには、総件数も併せて記載します。

## ③宛名ラベルは使いやすいものを

宛名ラベルも、一工夫するだけでずっと使いやすくなります。まずは、実際に送付されてきたラベルを一度見直してみて下さい。封筒に貼

りやすいサイズか、字がつぶれたりしていないか、Checkしてみましょう。

宛先は「図書室行」ではなく「図書室御中」にしましょう。この場合は、礼儀よりも相手方の負担を減らすことが大切です。

また、申込書・通知書と宛名ラベルの間にスペースを空けないようにすれば、宛名ラベルを切り取る手間が少し省けます。

#### ④無駄な余白を減らす

無駄な余白を減らすことで、通信料、通信時間、相手方のFAX用紙を節約できます。また、受付作業のときに余白を切り取る手間を省くことができます。

### “至急”のときこそ慌てずに！

#### ① “至急”でお願いするとき

急ぎの場合は、電話で相手方の都合を確認してから申し込みましょう。担当者がお休みのときや所用で席を外しているとき、FAXが図書室外に届いたとき等、申込書が担当者の手に渡るまでに時間がかかる場合があります。また、そうでなくても忙しいときには、当日中に処理してもらえとは限りません。

FAX、速達等の特別な指定をする場合は、申込書・通知書の中にも明記しましょう。欄外の記載だけでは、切り落とされたり、見落とされたりすることがあります。

#### ②FAXで送ってもらうとき

FAXでの文献送付は、即日入手できて便利な反面、さまざまなデメリットがあります。下記のようなことを心に止め、本当に必要なときのみお願いするようにしましょう。

- FAXを送信中は、双方のFAXが使用不能の状態になります。
- 図書室外にFAXが設置してある場合、担当者が長時間、席を離れることになります。また、話し中の場合の再送信がととても面倒です。
- 著作権法に抵触する場合がありますので注意が必要です。

### 支払にもルールがある！

#### ①最後まで責任を持つ

相互貸借は、個人⇔図書室ではなく図書室⇔図書室で行うものです。代金の支払は利用者任せにせず、図書室担当者が最後まで責任を持ちましょう。

これは公費負担の場合も同様です。もし後日、支払の誤りや遅れによる問合せがあったときには、経理担当者任せにせず、図書室が窓口になって対応して下さい。

#### ②受付番号の記入もれに注意

支払の際には、受付館の受付番号と料金を必ず記入しましょう。また、支払方法、支払期限等についても、受付館からの指示があればそれに従います。

特に受付番号は、記入もれがめだちますが、膨大な量の受付件数の中から、番号なしに該当文献を探し出すには、大変な労力と時間が必要です。相手方の負担を減らすことを第一に考え、記入もれないか、払い忘れないか、最後にもう一度確認して下さい。

#### ③切手の種類にも一工夫

切手で送る場合は、100円以下の小額切手か、再利用しやすい額のものにしましょう。特に、280円以上の切手は利用頻度が低いので、使用は避けるべきです。

### こんな依頼はNG！

#### ① 1 機関に集中させない

1 機関への申込は、「1日1回3件まで」が原則です。

例えば、病院図書室間やネットワーク内等、担当者同士が親しい間柄であれば、事情によってはそれ以上でも受けてもらえるかもしれませんが、しかし、その場合でも、同一雑誌や近い年代で揃える等の配慮が必要です。

#### ②事前調査はしっかり

自館にない資料を申し込まれたときの謝絶手続ほど、腹立たしく、また残念なことはありません。「謝絶」で返却するまでにかかった労力

や時間だけでなく、通知のFAX代等、負担だけが残り、肝心の文献には出会えないのですから。このようなことのないように、所蔵先の調査と書誌事項の確認は、しっかりと行う必要があります。

未着、貸出中、製本中以外の理由による謝絶は、注意して作業を行うことにより、かなり減らせます。

#### ③当日の処理を強制しない

どうしても当日中に発送して欲しいものであれば、お願いできるかどうか事前に電話で確認してから申し込むのが筋でしょう。一方的に当日の処理を強制するのはマナー違反です。受け付けた依頼を、いつ、どのように処理するかは、受付館の裁量に任されたことであり、申込側が指定するものではない、ということ覚えておいて下さい。

#### ④余裕を持って依頼する

各機関によって事情はさまざまですが、午後5時以降にFAXを送るときには、少し配慮した方がよいかもしれません。例えば、午後5時に送られてきたFAXと、翌朝9時に送られてきたFAXでは、どちらが気持ちよく受け付けてもらえるでしょうか。余裕がある場合には、申込書だけ作成しておいて、翌朝一番に

FAXするというのも一つの方法です。

「こんな細かいことまで…」とうんざりされた人がいるかもしれません。「まだまだ生ぬるい!」と言い足りないことがある人もいますでしょう。いずれにせよ、相互貸借の申込をするときに大切なのは、常に相手方に対する心遣いを忘れないということです。

今回ここで紹介したことはほんの一例で、残念ながら伝えきれなかった部分もあるかと思います。もし、ご意見やご感想がありましたら、ぜひ会誌編集部までお寄せ下さい。また、紹介していきたいと思えます。

なお、相互貸借全般についてお知りになりたい方は、日本医学図書館協会発行の『相互利用マニュアル』を参照して下さい。

相互利用マニュアル 第四版 日本医学図書館協会相互利用マニュアル改訂委員会編 東京 日本医学図書館協会 1996年発行
---

(文責：春日井泉江)