

原著論文

NACSIS-ILL の理念と実態：
参加館における「謝絶」の状況とその理由の解明に向けて

The Concept and Conditions of NACSIS-ILL:
How and Why ILL Requests Were Refused by Participating Libraries

石山夕記
Yuki ISHIYAMA

Résumé

Purpose: Recently, requests for inter-library loans (ILL) are often rejected by libraries participating in the NACSIS-ILL network (Japan), and a project to investigate issues concerning bibliographic utilities was conducted in 2004. This paper examines the status of refusals after the project and clarifies the reasons for the refusals.

Methods: First, reasons for refusals were analyzed by using ILL records from 2004 to 2008 archived by Hitotsubashi University Library. Second, the refusal rate of each participating library from 2004 to 2007 was measured and relationships between the degree of refusal and characteristics of the libraries were empirically explored by using statistical data extracted from *Statistics on Libraries in Japan*. Third, a questionnaire was conducted to examine the degree to which procedures described in *Manual about ILL in Academic Libraries (Daigaku Toshokankan Sougo Riyo Manual)* are actually followed by participating libraries.

Results: (1) While the main reason for refusals to lend was because the requested items were stored in professors' offices, various reasons for refusal for copying were found. (2) While 90% of refusals for lending were due to reasons in the requested libraries, 50-60% of refusals for copying were due to the requesting libraries, suggesting that there is a greater moral hazard in copying. (3) As an environmental factor, the numbers of holdings and staff in a library have an effect on its refusal rate. (4) Libraries with a higher refusal rate tend not to follow some of the procedures of *Manual about ILL in Academic Libraries* in comparison with those with lower refusal rate, indicating that strictly following the procedures is a key factor for decreasing the refusal rate. (5) Because of the diversification of library materials, requesting libraries must check many more matters before sending a request than before, which puts pressure on staff.

石山夕記：一橋大学経済研究所資料室，186-8603 東京都国立市中2-1

Yuki ISHIYAMA: Institute of Economic and Research Library, Hitotsubashi University, 2-1 Naka, Kunitachi, Tokyo 186-8603, Japan

e-mail: ishiyama@2010.jukuin.keio.ac.jp

受付日：2010年3月30日 改訂稿受付日：2010年6月17日 受理日：2010年9月21日

- I. はじめに
 - A. NACSIS-ILL の理念とその成立
 - B. NACSIS-ILL における質的な再評価の動き
 - C. 本研究の目的
- II. 一橋大学附属図書館の ILL レコードを用いた謝絶理由の分析調査
 - A. 調査の対象
 - B. 分析方法
 - C. 分析結果
- III. 謝絶率と環境要因との関係分析調査
 - A. 調査の目的
 - B. 調査の方法
 - C. 分析結果
- IV. 質問紙による ILL 担当者への意識調査
 - A. 調査の目的
 - B. 調査方法
 - C. 調査結果
- V. NACSIS-ILL の実態と提言
 - A. 各調査結果のまとめ
 - B. 提言

I. はじめに

A. NACSIS-ILL の理念とその成立

相互協力の理念は、時代とともにいくつかの変容を遂げてきた。1927年に官立医科大学附属図書館協議会（現日本医学図書館協会）が、日本で初めて体制を整備した当初の相互協力は、「互助互惠」という図書館と図書館員の「奉仕精神」によって発案されたものであり、図書館間相互の信頼関係維持の中で、拡大・強化されてきた。しかし1970年以降の学術情報量の増大という動きとともに、大学間における図書資料所蔵のアンバランスが生じ始め、ILLにおいて提供する利益と提供される利益とのバランスがくずれるといった現象が起こった¹⁾。「互助互惠」が相互利用の理念としてうまく機能しなくなると、次にそれに代わる新たな理念として、「資源共有」という概念が登場した。これは、“全国の大学図書館の資源、具体的には蔵書をひとまとまりのものとする考え方”²⁾であり、より広義の概念として受け入れられ、新たな相互協力の理念として定着するように

なった。

1980年の学術審議会答申『今後における学術情報システムの在り方について』³⁾を受けて設置された学術情報センター（NACSIS: National Center for Science Information Systems）は、“資源共有の考え方の下に構想されたもの”⁴⁾であり、2000年に国立情報学研究所（NII: National Institute of Informatics）に改組した後も、NACSIS-ILLのシステム利用に当たっての基本原則に、“資源共有の理念に基づき、所蔵資料の提供について最大限の努力を行う”⁵⁾ことと明記しているように、一貫して理念を変えることなく、現在まで相互協力活動を発展させてきた。システムを利用する側の大学でも、例えば国立大学図書館協議会情報資源共有・保存特別委員会では、NACSIS-ILLによって、“本格的な大学間のリソース・シェアリング（資源共有）を実現することができた”⁶⁾と評価しており、NIIと考えを同じくしていることを確認することができる。

NIIのホームページに掲載されているNACSIS-ILL統計情報⁷⁾によると、1992年から2008年ま

での17年間で、参加機関数(大学単位)は、250館から1083館と、4倍以上に増加している。また、2008年の『日本の図書館』⁸⁾に掲載されている相互貸借の実施館数は1,420館であり、NACSIS-ILLの大学等参加組織数(国公立大学・短期大学・高等専門学校)は1,333館であった。これは相互協力実施館のうち、93.9%がNACSIS-ILL参加館であることを示しており、相互協力活動においてNACSIS-ILLがその中核を担っていることがわかる。このように、一見大きな成功を収め、着実に発展してきたかのように見えるNACSIS-ILLだが、2000年に貸借・複写ともに謝絶率が過去最高となったこと⁹⁾を契機に、その質的評価に対する議論が活発化することになる。なお、謝絶率とは、「PARDONコマンド発行回数/(完了件数+PARDONコマンド発行回数)」を指す。

B. NACSIS-ILLにおける質的な再評価の動き

1. 先行研究における指摘

2005年に開催された「新たな相互協力をめざして—ILLサービスの課題と書誌ユーティリティ」と題されたシンポジウムでは、多くの識者によりさまざまな問題点が指摘されている¹⁰⁾。1つはモラルや理念の低下に対する指摘である。星屋真は、複写の問題点として、依頼館側での調査不足による不完全レコードや、著作権法周知の不徹底による依頼が増加し、受付担当者の確認作業の手間が増大しているとし、依頼時における依頼内容の事前確認の徹底と、依頼担当者への「相互利用」の趣旨の周知徹底を強く訴えている。2つ目は主に文献複写の場合の料金体系の問題である。古藤陽子はILL全体の問題として、複写単価設定の高低や料金相殺不参加といった各館個別のポリシーが相互協力の理念に影響を及ぼしていると指摘している。パネルディスカッションでも、受付をせずに依頼ばかりする館の存在や、複写ではより単価を安く設定している館への依頼が集中してしまうことなど、業務バランスがくずれている現状への指摘があった。そしてその背景には、依頼の受付を減らす目的で金額を高く設定している館が存在しているのではないかという意見

もあった。3つ目として各館のレンディングポリシー(利用条件)に対する揺れやずれなどの問題が挙げられる。例えば、NACSIS-ILLの参加組織ファイルに書き込まれているポリシー、相互協力便覧、GIF(Global ILL Framework)用のレンディングポリシーといった3つのそれぞれの記述に齟齬があり、整合性がとれていないという問題や、NACSIS-ILLのレンディングポリシーではILLを受け付けないと記述しているにもかかわらず、ILLシステムで受付サービスを行うか否かを表すサービスステータスに、「可」を表す「A」が入力されているなどの事例が紹介されている。

そのほか、大学図書館問題研究会第38回全国大会の第4分科会では、「ILLサービスの現状と今後」というテーマで議論がなされている。利用者もしくは相手館からの申込データの不備や、担当者の力量不足・人手不足、後継者の育成や派遣社員の導入時の難しさといった職員に関する問題点が挙げられている¹¹⁾。

さらに、2006年にNIIが実施した総合目録データベース実務研修では、NACSIS-ILLに関して頻繁に寄せられる質問の特徴が分析されている。繰り返し質問されるものは、ILLシステム上でのやり取りや依頼データの状態の変化を表す状態遷移図の理解不足および、操作マニュアルを読んでいることから生じる質問と、入力ミスによるエラーに関する質問がほとんどであるとしている。ここからは担当者の知識不足や業務に対する意識の低さがうかがえる¹²⁾。

一方、NACSIS-ILLの質には問題がないとする意見も若干見ることができ。佐藤義則は、ILLサービスの質を計る指標として、全体の依頼件数のうち、最終的に資料が提供された件数の割合「完了件数/(完了件数+キャンセル件数)」を、充足率として算出している。それによると、1994年度から2005年度まで、複写では95%前後、貸借では80%以上となっており、安定的に高水準を保っているとしている¹³⁾。土屋俊も謝絶率は高くなっているが、充足率が安定的に高水準であるということは、システムとしてよく機能していると主張している^{10),14)}。ただし、充足率が高い

からシステムがうまく機能しているとするこれらの主張に対しても、業務の迅速性を重視して、依頼先を複数館指定せずに、1館のみ指定した結果謝絶されてしまうことが謝絶率を高くしているという指摘もあることから、謝絶がどのような場合に起きるのかというケーススタディを行わなければ、数字の妥当性を判断することはできないとする反論もある¹⁰⁾。

以上のように、謝絶率への注目により、現場の担当者間でNACSIS-ILLの理念やシステム全体に対してさまざまな問題が提起され、このままの状態が続けば、いずれは相互協力自体が機能しなくなってしまうのではないかと懸念が広がった。この問題の対処を図るため、2004年8月に、書誌ユーティリティ課題検討プロジェクト（以下、プロジェクト）が設置され、2005年10月に最終報告書が提出されている^{15), 16)}。

2. 書誌ユーティリティ課題検討プロジェクト

a. 調査の概要

プロジェクトでは、NACSIS-CAT/ILLの数値的分析と参加機関の訪問調査によって、現状分析と課題の洗い出しを行い、改善策としてのNIIアクションプランを提言している。前者のNACSIS-CAT/ILLの数値的分析では、平成15年度の統計をもとに、図書館誌重複指数、図書所蔵追加指数、雑誌所蔵更新指数、ILL複写謝絶指数、ILL貸借謝絶指数、ILL平均所要日数、サービスステータス（受付の可否）の切り替え回数などの数値が算出されている。その数値をもとに、全国15大学への聞き取り調査が実施された。最終報告書では、NACSIS-CAT運用全般・図書重複書誌・雑誌所蔵未更新・NACSIS-ILL運用全般・NACSIS-ILLのリクエスト謝絶理由などについて現状報告がなされている。

まず、NACSIS-ILL運用全般の問題としては、ILLのサービスステータスが、現場の判断で、担当者の不在時や退勤時にOFFとされるため、頻繁に切り替えられ、サービス時間の縮小を招いていることが挙げられている。一方、謝絶に対する問題については、謝絶理由の最大の要因を、研究

室所在資料の管理が、研究室・教員に委ねられ、研究室外（学内・学外）からの共同利用がしにくいことであるとしている。例えば、研究室所在表示が各OPACだけに記載され、NACSIS-ILL上では大学名のみをの所在表示となっているため、謝絶率の増大を招いているとの分析がなされている。また、問題の背景については、多くの参加館で人員削減・業務統合などが進み、そのような環境の変化に伴って、目録やILLの業務レベルが低下し、同時にNACSIS-CAT/ILLはどうあるべきかの理念自体の認識がない館が増えたのではないかと推測している。

以上のような分析の結果、析出された問題点を解決するために、6つのNIIアクションプランが策定された。このうち、NACSIS-CAT/ILL運用ガイドラインの作成、研修の強化と資格・認定制度の提案、図書館評価のための基礎的数値の開示の3点が、ILLと関係している。NACSIS-CAT/ILL運用ガイドラインの作成に関しては、2010年現在、NIIのホームページ上にて案を公表し、意見を公募している¹⁷⁾。研修の強化と資格・認定制度の提案のうち、研修の強化については、NACSIS-CAT/ILLの教材をe-Learning（webで自習する形式）にするなど、一部着手している部分もある。図書館評価のための基礎的数値の開示については、2004年度分から「NACSIS-CAT/ILL業務分析表」（以下、業務分析表）の送付が開始されている。業務分析表には、CATから図書館誌・図書所蔵・雑誌所蔵に関する15項目、ILLから依頼件数・受付件数・謝絶率・平均所要日数などの19項目が記載されている他、参考として全国平均・規模別平均などが掲載されている。

b. 調査報告における不足点

プロジェクトの調査は、NACSIS-ILLに関係する数値的なデータに基づいていること、また聞き取り調査によって、同じシステムを使っているにもかかわらず、個々の館の運用方針でばらばらの対応をしているケースがあることを明らかにした点において、意義深いといえる。しかし、中間報告、最終報告のいずれにおいても、検討のもととなった集計データが付記されていないため、ILL

サービスの品質低下が起きているという判断の根拠となる数値的な裏付けを確認することはできない。特に問題の背景に関する分析においては、“共同構築・相互利用という理念を捨て、自組織の論理を重視することに徹すれば、コスト削減、負担軽減などに多大な貢献をする。(略)その結果として、図書館における目録業務、相互貸借業務の必要性の希薄化・職員のモチベーションの低下等の悪循環が発生している”¹⁶⁾と推察しているにとどまり、ILLサービスの品質低下が起こった原因に対する分析は十分でない。プロジェクトで指摘されているように、謝絶率が高くなる原因が、担当者の意識の低下によるものなのか、ILLの現場で理念の衰退は起きているのか、プロジェクト後でもサービスの品質劣化は起きているのか、といった議論は決着をみていない。

C. 本研究の目的

本研究の目的は、先行研究におけるNACSIS-ILLの成否に関する議論が未決着であること、およびプロジェクトの報告におけるNACSIS-ILLの品質劣化に対する現状分析とその結論に対する根拠が不十分であることを踏まえ、プロジェクト後のNACSIS-ILLの実態を調査することにより、参加館における「謝絶」の状況の把握とその理由を解明することにある。この目的のもとに、以下に挙げる3つの調査課題を設定した。

1つは、謝絶理由の特定である。プロジェクトの報告書では最大の謝絶理由が研究室所在であることだと考察されているが、その数値的根拠は示されていない。最大の謝絶理由を明らかにするために、ILLデータを用いた実際の謝絶理由を分析する必要がある。本研究では一橋大学附属図書館のILLレコードを用いて、過去5年間の謝絶データの分析を行った。2つ目は、謝絶率と関係のある環境要因の特定である。同報告書では、問題の一因としてコスト削減、負担軽減といった環境要因を挙げているが、謝絶率と最も関係のある要因を明らかにするために、参加館ごとの謝絶率と環境要因の関係を調査する必要がある。本研究では、各館ごとの謝絶率と、『日本の図書館』から

得られる各館の環境要因を示す数値を用いて分析した。3つ目は、モラルの低下という現象を確認することである。同報告書では、問題の一因としてモラルの低下も指摘しているが、実際に現場でモラルの低下が起こっているのか、謝絶率の高低と職員の意識の間に関係があるのかを明らかにするためには、担当者に対する意識調査を行う必要がある。本研究では、ILL担当者に対してILLの手順のうち、特に謝絶行為につながるような処理を挙げて質問紙調査を行い、各館で差が出るかどうかを調べた。

II. 一橋大学附属図書館のILLレコードを用いた謝絶理由の分析調査

A. 調査の対象

本調査では一橋大学附属図書館において、実際に謝絶した、あるいは謝絶されたILLレコードの謝絶理由を分析した。一橋大学附属図書館は、1992年4月からNACSIS-ILLシステムにて文献複写サービスを、1995年4月から現物貸借サービスを開始した。サービス開始以降、現物貸借・文献複写ともに、受付件数は全参加館のうち常に上位20位以内に入っている。このように、多くの機関からさまざまな依頼を受けていることから、謝絶レコードの分析においても、多様なサンプルを得ることができると判断した。

第1表は、本調査で分析対象とした一橋大学附属図書館におけるILL謝絶レコードの件数である。これらは一橋大学附属図書館から他館へ依頼したもの、および他館から受付したもののみの件数であり、利用者からの申し込みに対して他館へ依頼する前に、学内の調査段階で謝絶をした場合は、ここに含めないものとする。2004年度～2008年度までに、謝絶された文献複写の依頼レコード・謝絶した文献複写の受付レコード・謝絶された現物貸借の依頼レコード・謝絶した現物貸借の受付レコードを対象とした。これらのデータに対して、例えば依頼した日時・「よろしくお願ひします。」といった依頼時のコメントや、受付した日時・「申し訳ありません。該当号は未着のため謝絶させていただきます。」といった謝絶

第1表 一橋大学附属図書館における謝絶レコード数

単位：件数

	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	合計
文献複写（依頼）	124	151	255	119	93	742
文献複写（受付）	280	478	505	548	552	2,363
現物貸借（依頼）	107	94	143	148	122	614
現物貸借（受付）	264	835	733	764	722	3,318

時のコメントなどのデータが入っている NACSIS-ILL レコード情報から、謝絶理由を抽出し、その内容を分析の対象とした。

B. 分析方法

1. 理由別分類による分析方法

NACSIS-ILL レコード中の謝絶時のコメントを抽出し、分類を行った。分類にあたっては、国立大学図書館協会が2004年5月に発表した『大学図書館間相互利用マニュアル』¹⁸⁾を参考にした。これは、大学図書館間における相互利用が円滑に行われることを目的に、相互利用業務における基本的な手順や注意事項を記載したものである。この中で文献複写の謝絶理由例は、①所蔵なし、②欠号、③未着、④行方不明、⑤貸出中、⑥製本中、⑦参照不完、⑧その他であり、現物貸借の謝絶理由例は、①所蔵なし、②行方不明、③貸出中、④製本中、⑤参照不完、⑥その他であった。これに、書誌ユーティリティ課題検討プロジェクトで挙げられている「研究室所在」という理由を加えた。さらに、分類作業の過程で、これらに該当しない理由が見いだされた場合には、その件数がある程度多くなれば、それを新たに区分に追加した。

新たに追加したものは、第2表の項番9～11の3区分である。文献複写においては、まず①逐次刊行物の最新号、②学位論文など著者の許可が得られていない資料に対する依頼、③著作権の切れていない資料に対する全頁複写の依頼などといった著作権に抵触するという謝絶理由がある（項番9）。項番10は、①貴重書であるため、②製本の仕方によってのどの開きが悪く、複写に

適さないため、③線引きや落丁があるため、④判読不可であるためなどといった「現物の状態が悪い」という謝絶理由である。項番11は、①1論題1件のILLレコードとして申し込みをしていないため、②同じ依頼内容を重複して依頼してしまったり、現物貸借のつもりで文献複写の依頼をかけたしまったため、③受付館で調査をした結果、依頼された資料がオンラインで無料閲覧可能であることが判明したため、などといった「依頼館による単純なミス」という謝絶理由である。現物貸借では、項番9の著作権の問題には、主に販売されている本学著作物、あるいは本学出版物に対する依頼であることによる謝絶が該当する。項番10は、現物の状態による謝絶であるが、a. 貴重書、b. 禁帯出、c. 現物の状態が悪いという理由が非常に多かったため、a～cについて、細分化して区分した。項番11には、文献複写と同様に、重複依頼や文献複写のつもりで現物貸借を依頼してしまった事例などが該当する。項番12は、研究室所在資料であるという理由と、国立大学法人等以外の機関からの依頼であるという2つの理由である。これは、一橋大学附属図書館から依頼したレコードが謝絶される場合には、研究室所在資料であるという謝絶理由が存在するが、中央図書館制を採用している一橋大学では、受付をしたレコードに対して、研究室所在資料であるという理由で謝絶することはないためである。その代わり、一橋大学附属図書館では現物貸借のサービスを、国立大学法人等の機関に限定しているため、国立大学法人等以外の機関からの依頼であるという理由で謝絶する事例が数多く確認された。

以上の第2表に示す12区分に従って、謝絶理

第2表 謝絶理由の分類

項番	大学図書館相互利用 マニュアル	文献複写	現物貸借
1	所蔵なし	所蔵なし	所蔵なし
2	欠号	欠号	
3	未着	未着	
4	行方不明	行方不明	行方不明
5	貸出中	貸出中	貸出中
6	製本中	製本中	製本中
7	参照不完	参照不完	参照不完
8	その他	(不明 その他)	(不明 その他)
9		著作権 (最新号 学位論文など著者の許可が下りない 著作権の切れていない資料への全頁複写 電子ジャーナル JAACC 管理著作物でないため、FAX 不可)	著作権 (本学著作物である)
10		現物の状態 (貴重書 製本でのどが写らない 線引きがあり 落丁・破損箇所あり 判読不可 加除がされていない コピー版 (原本代替資料) EJ 不調)	現物の状態 a. 貴重書 b. 禁帯出 c. 現物の状態が悪い
11		依頼館のミス・事情 (1 論題 1 件で申し込まない 重複依頼、貸借のつもりで依頼 同送不可 書誌違い、データに誤り 学内他部署への依頼 オンラインで無料閲覧可)	依頼館のミス・事情 (重複依頼、複写のつもりで依頼 同送不可 学内他部署への依頼)
12	書誌ユーティリティ 課題検討プロジェクト 研究室所在	研究室所在	研究室所在 / 国立大学法人等以外

由の分類を行った。

2. 所蔵館・依頼館の事情別分類による分析方法
本調査では、謝絶理由の特徴を明らかにするために、前項で述べたような単純な謝絶理由ごとの

分類とは別に、謝絶理由が所蔵館の事情に起因しているものと、依頼館の事情に起因しているものという、もう1つの視点に基づいて分類を行った。

第3表は、文献複写・現物貸借の12区分に対

NACSIS-ILL の理念と実態：参加館における「謝絶」の状況とその理由の解明に向けて

して、所蔵館の事情に起因しているのか依頼館の事情に起因しているのかの分類を付与したものである。

「所蔵館の事情による謝絶」に分類したものは、項番2～6の「欠号（文献複写のみ）」「未着（文献複写のみ）」「行方不明」「貸出中」「製本

中」、項番10の「現物の状態」、項番12の「研究室所在」である。これらを所蔵館の事情による謝絶に分類したのは、その資料の状態を依頼館側では把握することができず、実際に依頼しなければ謝絶されるかどうか分からないためである。例えば、上記の「欠号」から「製本中」までについて

第3表 所蔵館・依頼館の事情別分類

項番	文献複写	現物貸借	分類
1	所蔵なし	所蔵なし	依頼館
2	欠号		所蔵館
3	未着		
4	行方不明	行方不明	
5	貸出中	貸出中	
6	製本中	製本中	
7	参照不完	参照不完	
8	（ 不明 その他 ）	（ 不明 その他 ）	
9	著作権 （ 最新号 学位論文など著者の許可が下りない 著作権の切れていない資料への全頁複写 電子ジャーナル JAACC 管理著作物でないため、FAX 不可 ）	著作権 （ 本学著作物である ）	依頼館
10	現物の状態 （ 貴重書 製本でのどが写らない 線引きがあり 落丁・破損箇所あり 判読不可 加除がされていない コピー版（原本代替資料） EJ 不調 ）	現物の状態 a. 貴重書 b. 禁帯出 c. 現物の状態が悪い	所蔵館
11	依頼館のミス・事情 （ 1 論題 1 件で申し込まない 重複依頼，貸借のつもりで依頼 同送不可 書誌違い，データに誤り 学内他部署への依頼 オンラインで無料閲覧可 ）	依頼館のミス・事情 （ 重複依頼，複写のつもりで依頼 同送不可 学内他部署への依頼 ）	依頼館
12	研究室所在	研究室所在／国立大学法人等以外	所蔵館

では、各館のOPACシステムの違いにより、雑誌の未製本号や最新号に対する表示がされない場合がある。また、「現物の状態」についても同様に、1冊ごとの所蔵データに対して、製本でのどの開きが悪いことや、線引き箇所があることまでOPAC上で表記しているところはほとんどない。さらに、「研究室所在」資料であることを、完全にNACSIS-CAT上で確認することはできない。

「依頼館の事情による謝絶」に分類したものは、項番1の「所蔵なし」、項番7の「参照不完」、項番9の「著作権」、項番11の「依頼館のミス・事情」である。「所蔵なし」については、所蔵館の事情であるとの見方も可能である。確かに「所蔵なし」に分類した個々のデータの詳細を確認したところ、一部の当該誌は所蔵しているけれども、所蔵表記が不可能である別冊や付録に対する依頼であった事例や、所蔵館の所蔵データに誤りがあった事例などが見られた。しかし、9割以上が所蔵データに誤りのない資料に対する依頼であり、所蔵データ上で所蔵していない資料に対しての依頼であったため、依頼館の事情に分類する方が適当であると判断した。「参照不完」については、『大学図書館間相互利用マニュアル』¹⁸⁾の中で、“依頼館が記載した書誌事項が正確でないために該当する部分を同定できない場合”と説明されていること、また“書誌・所蔵事項が不明確な場合は、あらかじめ書誌・所蔵調査依頼を行い、回答を得てから依頼する”ことが定められていることから、依頼館の調査不足から生じるものであると言える。「著作権」についても、やはり同マニュアル中に“依頼内容が著作権法に抵触しないかを確認する。依頼者は著作権法についての知識が十分でない場合がある。依頼内容が著作権法に抵触する場合は、依頼できないので注意が必要である”とあり、受付館における処理の手順の中には、このような著作権のチェックに関する記載がないことから、著作権のチェックは依頼館側に責務があると言える。「依頼館のミス・事情」については、当然依頼館の事情に分類すべきものである。なお、項番8の「不明、その他」は、依頼館・所蔵館の事情による分類ができないため、

除外した。

以上のように、先に理由別分類によって分類したレコードを、第3表に従って、所蔵館の事情・依頼館の事情別に分類する作業を行った。

C. 分析結果

1. 理由別に分類したレコードの分析結果

第4表は、件数の多い上位3位までの理由をまとめたものである。

文献複写の依頼レコードで、最も多いのは「依頼館のミス・事情」であり、全体の18.6%にあたる138件であった。次いで多い分類は、「現物の状態」で、全体の13.5%にあたる100件であった。僅差ではあるが、3番目は、「参照不完」であり、全体の13.2%にあたる98件であった。受付レコードで最も多いのは、「所蔵なし」であり、22.3%にあたる527件であった。次いで多いのが「著作権」で、15.0%にあたる355件、3番目が「現物の状態」であり、12.0%にあたる284件という結果になった。

一方、現物貸借の依頼レコードで圧倒的に多いものは、「研究室所在」であり、33.2%にあたる204件であった。次に多いものは「禁帯出」で、18.7%にあたる115件、3番目は「依頼館のミス・事情」であり、9.8%にあたる60件という結果であった。受付レコードで最も多いものは、「国立大学法人等以外」であり、28.9%にあたる959件であった。「禁帯出」が次に多く、25.9%にあたる860件、3番目は「貴重書」であり、14.8%にあたる490件という結果になった。

これらの結果から、現物貸借についてはプロジェクトで報告されているように、NACSIS-ILLにおける最大の謝絶理由は、「研究室所在」であることが判明した。しかし文献複写に関しては、「依頼館のミス・事情」「所蔵なし」「現物の状態」「著作権」「参照不完」が同程度存在しているという結果になり、多様な理由により謝絶されていることがわかった。このことから、謝絶が起きる背景やその原因を探るためには、プロジェクトの報告にあるように現物貸借と文献複写とをひとまとめにして原因分析や問題解決を試みるのではな

第4表 謝絶理由別の分類結果（まとめ）

	複写依頼	複写受付	貸借依頼	貸借受付
1位	依頼館のミス・事情 138件（18.6%）	所蔵なし 527件（22.3%）	研究室所在 204件（33.2%）	国立大学法人等以外 959件（28.3%）
2位	現物の状態 100件（13.5%）	著作権 355件（15.0%）	禁帯出 115件（18.7%）	禁帯出 860件（25.9%）
3位	参照不完 98件（13.2%）	現物の状態 284件（12.0%）	依頼館のミス・事情 60件（9.8%）	貴重書 490件（14.8%）

第5表 所蔵館・依頼館の事情別分類による分析結果（文献複写）

単位：件

文献複写		2004	2005	2006	2007	2008	合計
依頼	所蔵館の事情	48	42	81	27	28	226
		43.2%	33.3%	40.7%	27.8%	37.3%	37.2%
依頼	依頼館の事情	63	84	118	70	47	382
		56.8%	66.7%	59.3%	72.2%	62.7%	62.8%
受付	所蔵館の事情	63	223	262	279	233	1060
		26.3%	47.6%	52.4%	52.3%	47.4%	47.5%
受付	依頼館の事情	177	245	238	254	259	1173
		73.8%	52.4%	47.6%	47.7%	52.6%	52.5%

第6表 所蔵館・依頼館の事情別分類による分析結果（現物貸借）

単位：件

現物貸借		2004	2005	2006	2007	2008	合計
依頼	所蔵館の事情	88	75	92	116	102	473
		93.6%	89.3%	73.6%	89.2%	91.1%	86.8%
依頼	依頼館の事情	6	9	33	14	10	72
		6.4%	10.7%	26.4%	10.8%	8.9%	13.2%
受付	所蔵館の事情	240	804	715	734	690	3183
		95.6%	97.1%	97.8%	96.7%	96.9%	97.0%
受付	依頼館の事情	11	24	16	25	22	98
		4.4%	2.9%	2.2%	3.3%	3.1%	3.0%

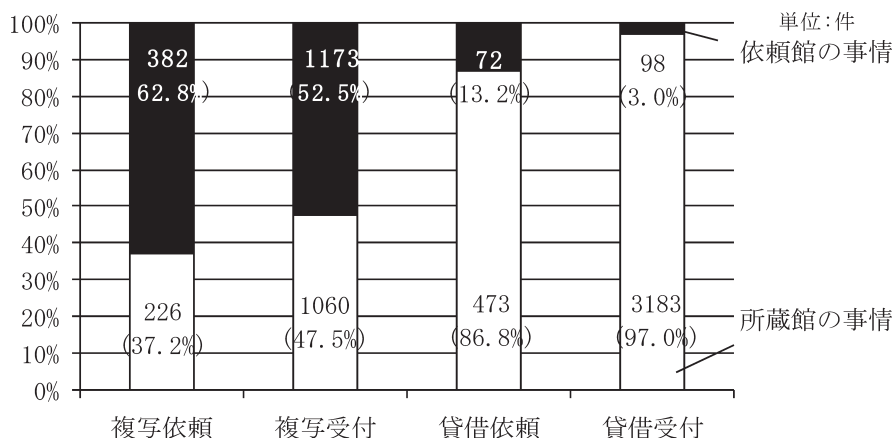
く、それらの間で傾向が異なっていることを考慮し、個別に分析する必要がある。

2. 所蔵館・依頼館の事情別分類による分析結果

第5表、第6表は、各レコードを所蔵館・依頼館の事情別に分類した結果である。

文献複写の依頼レコードでは、所蔵館の事情

と依頼館の事情の割合は、5年間を通してほぼ4:6程度となっている。受付レコードでは、その割合はほぼ同程度あることが確認できる。一方、現物貸借の依頼レコードでは、所蔵館の事情による謝絶が9割程度を占め、依頼館の事情による謝絶は、1割程度にとどまっていることがわかる。また受付レコードでは、同様の傾向がさらに強



第1図 所蔵館・依頼館の事情別による分類結果(まとめ)

まっており、所蔵館の事情による謝絶の方が、依頼館の事情よりも圧倒的に多く、依頼館の事情による謝絶はほとんどないといえるほど、件数に差が生じている。

第1図は、2004年～2008年までの謝絶された文献複写の依頼・受付レコード、現物貸借の依頼・受付レコードを、所蔵館の事情による謝絶・依頼館の事情による謝絶に分類した結果としてその合計件数をグラフで表したものである。このグラフからは、文献複写と現物貸借では、明らかに異なる特徴を示していることがわかる。現物貸借では、所蔵館による謝絶が約9割を占めているのに対して、文献複写では逆に、依頼館の事情による謝絶の方が多くの割合を占めている。

III. 謝絶率と環境要因との関係分析調査

A. 調査の目的

プロジェクトの報告書では、問題の一因としてコスト削減、負担軽減といった環境要因を挙げているが、これを確かめるためには、各館ごとの謝絶率と環境要因の関係を調査する必要がある。本調査では、NACSIS-ILLの各参加館の謝絶率と、『日本の図書館』から得られる各館の環境要因を示す数値との関係を分析した。NACSIS-ILLの各参加館の謝絶率は、NIIに研究・調査のための使用申請を行って入手した2004年度～2007年度ま

での業務分析表から抽出した。

B. 調査の方法

1. 対象館の選定

本調査では全国立大学87大学と8学部以上をもつ大規模私立大学を対象とした。NACSIS-ILLには全国立大学が参加しているため、全体像が把握しやすいことが理由の1つに挙げられる。もう1つの理由は、2007年度の国立大学の平均総謝絶率が14.48であるのに対して、全国平均は11.61、私立大学の平均は9.21であり、機関別にみると特に国立大学の謝絶率が高く、問題が多いと考えられるからである¹⁹⁾。また、ILL業務が活発であると考えられる大規模私立大学も対象に含めた。謝絶率の高低による差を析出するため、複写謝絶率・貸借謝絶率が高い順から上位20館と下位20館を、2004年度～2007年度の4年分について抽出した。最終的な対象館は320館となった。

2. 環境要因の選定

a. 所蔵資料量

所蔵資料量の問題は、ILLのかつての基本理念であった「互助互惠」と深く結び付くことから、ILLの根幹に関わる要素であり、実際多くの文献において、ILLの問題と関係があることが指摘されている。河田政雄は、図書館資料のより少ない

大学は、より多い大学へ文献利用の協力を求め、図書館資料のより多い大学は、より少ない大学へ援助するという、図書所蔵資料のアンバランスが、ILL に問題をもたらしていると指摘している¹⁾。石井啓豊は、資源共有の理念だけを追求する考え方のみでは、大量の ILL を支えることはできないとし、所蔵資料の多い図書館がより多くの ILL の依頼を受けるという事態が起こっている際の、理念モデルの維持の難しさについて言及している²⁰⁾。以上のように、所蔵資料の量が ILL の受付量に直結することから、ILL の運用上の問題と深い関係があると考えられる。

b. 職員数

職員数の問題もまた数多くの文献にて指摘されていることから重要な環境要因に挙げられる。プロジェクトでは、受付をしない傾向をもった図書館の増加、サービスステータスの頻繁な切り替えなどの問題が起こってきた背景には、ILL がコストリカバリーできない業務であり、ILL 受付に割ける人員が少ない、現場の判断だけで運用・業務量を調節せざるを得ないといった、ILL 業務に図書館の経営資源を投下しない状況があるとしている¹⁵⁾。山口直比古は図書館の現場が現在抱えている最も大きな問題は、人手不足であり、日常業務では処理しきれないほどの依頼を受付けている館もあり、そのことが受付を制限したり、NACSIS-ILL への参加を躊躇することにつながると指摘している²¹⁾。そしてその状態は本来の ILL の理念や姿勢にそぐわないものであると述べている。これらのことから、職員数は ILL を成功させる上で欠くことのできない要素であるといえる。

C. 分析結果

1. 分析結果

第7表～第10表は、2004年度～2007年度までの文献複写・現物貸借において、業務分析表にて謝絶率上位20館・下位20館となった館についての、各環境要因の最大値・中央値・平均値・最小値をまとめたものである。文献複写においては、その依頼内容の多くが雑誌に対するものであることを考慮し、所蔵雑誌総数を比較項目とした。一

方、現物貸借においては、依頼内容の多くが図書に対するものであることを考慮し、蔵書冊数を比較項目とした。上位館・下位館で、それぞれ数値が大きい方を下線で示している。

a. 所蔵資料

(1) 所蔵雑誌総数

第7表は、上位館・下位館で、所蔵雑誌総数の各数値を比較したものである。平均値と中央値では異なる傾向を示しているが、上位館・下位館ともに、最小値と最大値との差が大きいことから、外れ値の影響を受けにくい中央値による比較の方がより適していると考えられる。中央値での比較によると、全ての年度において、上位館の方が所蔵雑誌総数が多いという結果になった。

(2) 蔵書冊数

第8表は、上位館・下位館で、蔵書冊数の各数値を比較したものである。全ての年度において、中央値・平均値ともに、下位館の方が蔵書冊数が多い結果となった。

b. 職員数・専従職員の割合

(1) 職員数

第9表は、謝絶率と職員数を分析した結果である。全ての年度において中央値・平均値ともに、下位館の方が職員数が多い結果となった。

(2) 専従職員の割合

第10表は、職員数を専従職員と非専従職員(非常勤・臨時・派遣職員)に分けた上で、専従職員の割合を算出し、上位館・下位館に対する値をまとめたものである。専従職員の割合について、謝絶率の上位館・下位館で、中央値・平均値ともにほとんど差は見られない。第9表と合わせると、謝絶率の下位館の方が職員数が多い傾向にあるが、専従職員が多いからといって謝絶率が低くなるという結論は得られない。

2. 分析結果のまとめ

謝絶率と所蔵資料の量に関する調査では、複写と貸借で異なる傾向が観察された。複写においては、謝絶率の上位館の方が、所蔵資料が多い結果となったが、貸借においては、謝絶率下位館の方が所蔵資料が多い結果となった。所蔵資料が多け

第7表 謝絶率と所蔵雑誌総数の分析結果（文献複写）

単位：種

	複写 謝絶率	所蔵雑誌総数	
		上位館	下位館
2004	最大値	31,506	49,834
	中央値	<u>12,823</u>	8,460
	平均値	13,528	<u>14,729</u>
	最小値	4,286	282
2005	最大値	31,844	84,476
	中央値	<u>13,823</u>	7,867
	平均値	14,177	<u>18,189</u>
	最小値	4,428	309
2006	最大値	51,476	85,765
	中央値	<u>14,410</u>	11,548
	平均値	15,104	<u>18,247</u>
	最小値	4,563	309
2007	最大値	42,022	24,666
	中央値	<u>13,969</u>	4,805
	平均値	<u>14,842</u>	8,893
	最小値	3,925	309

第9表 謝絶率と職員数の分析結果

単位：人

		職員数			
		複写		貸借	
		上位館	下位館	上位館	下位館
2004	最大値	55.4	262.8	144.0	262.8
	中央値	26.1	<u>34.2</u>	25.6	<u>37.8</u>
	平均値	27.5	<u>64.8</u>	34.5	<u>64.3</u>
	最小値	11.0	0.0	10.3	3.0
2005	最大値	90.0	259.3	188.0	268.8
	中央値	27.2	<u>34.2</u>	23.4	<u>37.0</u>
	平均値	29.5	<u>54.9</u>	45.9	<u>69.4</u>
	最小値	10.0	3.0	7.0	3.0
2006	最大値	187.3	276.4	187.3	276.3
	中央値	23.8	<u>46.4</u>	24.3	<u>40.2</u>
	平均値	33.3	<u>63.5</u>	48.6	<u>69.1</u>
	最小値	9.3	2.0	9.8	2.0
2007	最大値	46.7	76.9	193.1	271.3
	中央値	25.7	<u>26.0</u>	28.4	<u>39.2</u>
	平均値	<u>25.5</u>	<u>30.3</u>	43.0	<u>71.7</u>
	最小値	9.5	2.0	7.0	2.0

第8表 謝絶率と蔵書冊数の分析結果（現物貸借）

単位：冊

	貸借 謝絶率	蔵書冊数	
		上位館	下位館
2004	最大値	3,208,806	5,170,415
	中央値	613,656	<u>811,155</u>
	平均値	833,880	<u>1,403,057</u>
	最小値	118,491	28,346
2005	最大値	3,426,440	4,794,924
	中央値	526,810	<u>940,798</u>
	平均値	914,724	<u>1,457,224</u>
	最小値	39,944	29,837
2006	最大値	3,672,000	4,859,000
	中央値	641,500	<u>965,500</u>
	平均値	1,253,550	<u>1,427,200</u>
	最小値	141,000	31,000
2007	最大値	3,726,728	4,945,183
	中央値	782,322	<u>981,937</u>
	平均値	1,204,273	<u>1,486,451</u>
	最小値	45,018	33,189

第10表 謝絶率と専従職員の割合の分析結果

単位：%

		専従職員の割合			
		複写		貸借	
		上位館	下位館	上位館	下位館
2004	最大値	76.5	100.0	83.8	84.9
	中央値	<u>55.9</u>	47.9	52.1	<u>53.7</u>
	平均値	<u>56.0</u>	52.0	<u>56.0</u>	54.0
	最小値	39.3	0.0	18.8	31.8
2005	最大値	76.5	100.0	85.7	78.4
	中央値	<u>52.9</u>	50.8	<u>54.6</u>	49.3
	平均値	<u>54.0</u>	54.0	<u>54.0</u>	51.0
	最小値	35.6	23.4	16.0	24.3
2006	最大値	79.4	90.0	81.6	85.7
	中央値	<u>53.3</u>	45.7	<u>52.4</u>	44.2
	平均値	<u>51.3</u>	47.7	<u>53.1</u>	45.8
	最小値	19.8	0.0	16.7	0.0
2007	最大値	73.7	88.9	85.7	87.0
	中央値	<u>55.1</u>	40.8	<u>50.5</u>	41.7
	平均値	<u>54.4</u>	47.5	<u>54.4</u>	41.8
	最小値	31.6	0.0	19.2	0.0

れば、要求を充足する可能性が高くなるため、謝絶率は低くなるのが単純に予想できる。逆に、所蔵資料が多いと受付件数が多くなり、それに連動して謝絶率が高くなる可能性もある。そこでこれをⅡ章で行った謝絶理由の分析調査における、複写では「依頼館の事情」による謝絶が5～6割を占め、貸借では「所蔵館の事情」による謝絶が9割であったという結果と合わせて鑑みると、次のように推測することができる。所蔵館側の要因や条件と関係の強い貸借では、所蔵資料の量が謝絶率に影響を及ぼすと考えられるが、所蔵館側の要因や条件に左右されにくい複写では、所蔵資料の量が謝絶率に与える影響が弱くなるのではないだろうか。

職員数については、謝絶率下位館の方が多いという結果となり、職員数が謝絶率に影響を与えていると考えられる。しかし、謝絶率と専従職員の割合については、上位館・下位館でほとんど差はなかった。

IV. 質問紙による ILL 担当者への意識調査

A. 調査の目的

プロジェクトでは謝絶率の上昇という ILL サービスの品質劣化の原因について、“共同構築・相互利用という理念を捨て、自組織の論理を重視することに徹すれば、コスト削減、負担軽減などに多大な貢献をする。(中略)その結果として、図書館における目録業務、相互貸借業務の必要性の希薄化・職員のモチベーションの低下等の悪循環が発生している”¹⁶⁾と推察している。本調査では、ここで述べられている“業務の必要性の希薄化”および“職員のモチベーションの低下”が、現場で実際に起きているかを確認すること、またそれらの現象は謝絶率の高低と関係があるのかを明らかにすることを目的とする。

B. 調査方法

1. 調査方法と対象館の選定

対象館が全国広範囲に及ぶこと、調査項目が多いこと、また選択的に記名できる方式によってより実態に即した回答を得たいことなどの理由か

ら、調査方法は質問紙調査を採用した。対象館の ILL 担当者に対して、郵送による質問紙調査を実施した。

対象館の選定には、Ⅲ章と同様、NII からの情報提供によって入手した業務分析表を用いた。ただし 2004 年度～2007 年度のうち、2007 年度に掲載されている各参加館の謝絶率を用いることとした。これは入手したデータ中では 2007 年度が最新のデータであり、質問紙調査を回答することになる現時点の ILL 担当者が、その当時 ILL を担当していた可能性が高いと判断したからである。ここでも、前章同様、国立大学 87 大学と 8 学部以上をもつ 23 の大規模私立大学を対象とした。謝絶率の高低による差を析出するため、複写謝絶率・貸借謝絶率・総謝絶率のそれぞれの数値が高い順から上位 20 館と下位 20 館、計 120 館を抽出した。そのうち、複写謝絶率・貸借謝絶率・総謝絶率のいずれかに重複して上位あるいは下位に入った館があるため、質問紙を送付する最終的な対象館は 60 館となった。これらの対象館 60 館に対して、質問紙を 2009 年 9 月下旬に送付し、回答期限を 2009 年 10 月 26 日とした。

2. 調査項目の設定

質問紙に用いる調査項目は、国立大学図書館協会が 2004 年 5 月に作成した『大学図書館間相互利用マニュアル』を参考にして、作成した。このマニュアルは『大学図書館間相互利用要項』および『大学図書館間相互利用指針』に基づいて作成されており、“大学図書館間における相互利用が円滑に行われることを目的に、相互利用業務における基本的な手順や注意事項を記載したもの”¹⁸⁾である。つまり、相互利用の理念に基づいて、業務の手順や注意事項が具体化されたものであるため、このマニュアルに記載されている事項をどれだけ実行しているかを調査することによって、対象館がどの程度相互利用の理念を遵守しているかを測ることができると考えられる。

『大学図書館間相互利用マニュアル』に掲載されている項目のうち、文献複写に関する 32 項目、現物貸借に関する 44 項目、NACSIS-ILL の操作に

関する 20 項目を対象とし、訪問利用に関する項目は対象外とした。さらにそのうち、文献複写・現物貸借・NACSIS-ILL の操作で重複する項目、また「入金の確認作業」や「弁償責任」など、NACSIS-ILL の謝絶行為と直接関係がない項目についても対象外とした。

また、このマニュアルには掲載されていないが、第 II 章で述べた一橋大学附属図書館の ILL レコードを用いた謝絶理由の分析調査の結果から、謝絶率上位館と下位館で回答に差が出るのが予想される項目を追加した。例えば「依頼文献がオンラインで無料閲覧可能であることによる謝絶」は、依頼館の事情による謝絶の中でも比較的件数が多く、近年増加傾向にあることから、依頼前の作業として「依頼する資料が、オンラインで無料公開されていないことを確認する」という項目を追加した。そのほか、依頼先の選定基準、ILL の習得方法、業務上の問題点など、ILL 全般に関して選択肢による質問を設定した。

以上の結果、合計 44 項目を質問紙の調査項目として設定し、これらの項目に対して、毎回かならず行っていれば選択肢「3」に、場合によって行ったり省略したりしていれば「2」に、全く行っていないければ「1」に○をつける回答方式とした(付録)。

C. 調査結果

1. 全体の傾向

a. 回収結果

対象館 60 館中 53 館から回答があり、回収率は 86.7% となった。単純集計結果の返送を希望する館には記名を求めたところ、記名回答館が 52 館、無記名回答館が 1 館であった。ただし無記名回答館 1 館についても、特定可能であったため、全回答館に対して、謝絶率の上位館・下位館ごとの分析を行った。それぞれの回収率については、文献複写謝絶率上位館 18 館 (90.0%)、下位館 18 館 (90.0%)、現物貸借謝絶率上位館 16 館 (80.0%)、下位館 18 館 (90.0%)、総謝絶率上位 19 館 (95.0%)、下位館 19 館 (95.0%) であった。

b. 全体の傾向

(1) 各項目の実施度

第 11 表は、選択肢「3 (毎回かならず)」を実施度としてとらえ、各項目における割合を算出し、昇順に並べ変えた表である。全 44 項目のうち、「3 (毎回かならず)」を選択した館の割合の平均は 72.2% であり、それを下回る項目、つまり実施度が低い項目は 15 項目となった。50% 以下となり、半分以上の館が実施していない項目は、9 項目に及んだ。これら特に実施度が低い項目については表中で色づけをして表した。実施度が低い項目のうち、以下の 4 項目は、実際にそのようなケースに遭うことが希であるために、実施度が低くなっていると考えられる。項番 30「ILL の受付を他の窓口で行う場合(「COPYS=C」「LOANS=C」の場合)は、該当する受付館の FA 番号を「AMLIDC」「AMLIDB」に入力している」(1.9%)、7「総目録データベースに依頼する書誌レコードが登録されておらず、新規に書誌・所蔵データを入力する場合、目録規則等に準拠して、省略せずに正確に記述する」(25.0%)、10「依頼時に書誌・所蔵データを作成する場合、所蔵典拠を入力する」(46.2%)、8「受付ができなかったり申し込み方法が異なる部局(研究室所在資料の扱いなど)を明示している」(49.1%)。

また、9「システムの関係で文字が表示できない場合は、FAX・メールなどを利用して、別途書誌事項を連絡する」(7.7%)、および 11「10 (依頼時に書誌・所蔵データを作成する場合)の場合、配置場所、請求記号についても確認できたものは入力する」(42.3%) の 2 項目については、各館で使用されているシステムの多言語対応機能、あるいは自動入力機能が整えられてきたことにより、実施度が低くなっていると考えられる。また、著作権のチェックを依頼館・受付館でどのように行っているかを調べるために、『大学図書館間相互利用マニュアル』に掲載されている 13「文献複写の場合、依頼内容が著作権法に抵触しないかを確認する」の項目のほかに、35「文献複写の場合、依頼された内容が著作権法に抵触しないかを確認する」を質問紙調査の質問項目に追

NACSIS-ILL の理念と実態：参加館における「謝絶」の状況とその理由の解明に向けて

第 11 表 「3（毎回かならず）」の回答の割合（昇順）

単位：%

項番	作業	割合
30	ILL の受付を他の窓口で行う場合（「COPYS=C」, 「LOANS=C」の場合）は、該当する受付館の FA 番号を「AMLIDC」, 「AMLIDB」に入力している。	1.9
9	システムの関係で文字が表示できない場合は、FAX・メールなどを利用して、別途書誌事項を連絡する。	7.7
7	総合目録データベースに依頼する書誌レコードが登録されておらず、新規に書誌・所蔵データを入力する場合、目録規則等に準拠して、省略せずに正確に記述する。	25.0
5	書誌・所蔵事項が不明確な場合は、依頼する前に書誌・所蔵調査依頼を行う。	26.4
37	「貸出中」や「製本中」などの理由で謝絶する場合、利用可能となる月日を記載する。	39.6
28	受付ができなかったり申し込み方法が異なる部局（研究室所在資料の扱いなど）を明示している。	41.5
11	10 の場合、配置場所、請求記号についても確認できたものは入力する。	42.3
10	依頼時に書誌・所蔵データを作成する場合、所蔵典籍を入力する。	46.2
8	著者・論題、その他文献を同定するために必要な事項をもれなく記入する。	49.1
16	依頼する前に参加組織レコードを参照して、相手館のレンディング・ポリシーを確認する。	50.9
14	依頼した内容に対する照会（INQUIRE）には、謝絶（CANCEL）せずに「ANSWER」で回答する。	52.8
39	「INQUIRE」コマンドを発行する際は、依頼館からの回答が必要なのか、そのままキャンセルして欲しいのかを分かるようにコメントする。	60.4
15	資料到着後、「OK」コマンド、「BORROW」コマンド、「SENDER」コマンドは翌日までに発行する。	64.2
13	文献複写の場合、依頼内容が著作権法に抵触しないかを確認する。	66.0
21	所蔵館が複数館ある場合は、2 館以上の候補館を指定して依頼する。	67.9
27	あらかじめサービスの対象外となる資料（貴重書の複写・貸借は不可など）を明示している。	73.6
17	同一館に対する依頼は同日内に 10 件を超えないようにする。	75.5
4	文献複写の場合、HLV や HLYR で絞り込み検索をしている。	77.4
26	対応可能なサービスの範囲（速達・カラーコピーの不可など）を明示している。	77.4
29	サービス・ステータスを「N」（サービス停止）とする場合は理由と期間を明記する。	77.4
6	5 の場合、所蔵調査済みであることや、その回答内容をコメントに加える。	81.1
31	貸出期間は、往復の輸送に要する日数を含めて 20 日間以上である。	83.0
2	依頼する資料が、オンラインで無料公開されていないことを確認する。	84.9
24	変更があった場合、随時「参加組織メンテナンス」で更新し、常に最新の利用条件を公開している。	84.9
41	受付後 1 週間以内に資料の発送が困難と予想される時には、当日ないし翌日までに「INQUIRE」もしくは次館に転送する。	84.9
12	必要事項が不明の場合は「？」を使用するか、不明である旨を記載する。	86.8
20	所蔵館が 1 館のみの場合は、コメント欄に「貴館のみ」と注記する。	86.8
35	文献複写の場合、依頼された内容が著作権法に抵触しないかを確認する。	86.8
40	受付後 1 週間以内に資料を発送している。	88.7
18	雑誌論文の文献複写依頼の場合は 1 論文につき 1 レコード、現物貸借依頼の場合には 1 冊につき 1 レコードとして作成する。	94.3
38	書誌事項等不備の場合は、謝絶（PARDON）で次館に転送せずに、「INQUIRE」コマンドで依頼館に照会する。	94.3
3	依頼レコードを作成する際には、総合目録データベース等で書誌・所蔵事項を確認する。	96.2
32	1 日 1 回以上受付処理を行っている。	96.2
34	対象資料であっても現物の状態が貸出できるかどうかを点検する。	96.2
1	依頼する資料が、自館で所蔵していないことを確認する。	98.1
19	速達等による送付希望がある場合は、送付方法を表すフィールド（SPVIP など）に明記する。	98.1
25	金額を明示している。	98.1
33	依頼された資料が現物貸借の対象となっているかどうかを確認する。	98.1
42	資料発送後の通知処理（「SEND」コマンドの発行）は、当日ないし翌日までに行っている。	98.1
23	レンディング・ポリシーをシステム上の「参加組織レコード」によって公開している。	100.0
36	謝絶する場合は必ず理由を明記する。	100.0

平均 72.2

加したところ、本来行わなければならない13の方が35よりも実施度が低い結果となった。つまり、そもそも著作権のチェックという作業は、依頼館が依頼する前に行わなければいけない作業であると『大学図書館間相互利用マニュアル』に規定されているにもかかわらず、実際は依頼館が著作権のチェックをせずに依頼をし、受付館の方でチェックを行っているという現状をみてとることができる。

(2) 選択肢の回答結果

第12表は、項番22、43、44に対する選択肢の割合をまとめたものである。項番22の依頼先を選択する基準については、「①金額が安い」ことが52.8%と最も多い回答となった²²⁾。43のILL業務の習得方法については、「②NACSIS-ILLの講習会」を抑えて、「①職場内のマニュアルや前任者からの引き継ぎ」が52.6%と最も多かった。44のILL業務で問題だと感じていることについては、「⑤システムの操作が難しい」以外の項目には、同程度の割合の回答数があった。ここからは、問題が多岐にわたっている様子を見てとることができる。

第13表は、22、43、44の質問項目に対して、「その他」が選択され、自由記述で回答された内容の一覧である。項番22の依頼先の選定基準については、設置形態や地域・距離が近いことなどの同質機関であることや、ILL料金参加館であることなど、支払い方法が簡便であることが挙げられている。43のILL業務の習得方法については、「他大学のILLを参考に」「日常のILL業務の実践から」といったOJT (On the Job Training) の側面があることがわかる。44のILL業務を行う上で問題点については、特に新たな形態の資料の登場などによって、以前よりも調査すべき項目が増え、時間と手間がかかる点などが挙げられている。

2. 謝絶率上位館・下位館における回答の比較

a. 文献複写における回答の比較

第14表は、文献複写の謝絶率上位館・下位館の回答を比較した表である。上位館と下位館における「3 (毎回かならず)」の回答の割合を比較し、その差が±15%以上である項目を抜粋した。下位館の方が実施度が高かった項目は7項目であ

第12表 選択肢項目の回答の割合

項番	作業	割合
22	依頼館を選定する基準は何ですか？	
	①金額が安い	52.8
	②処理が速い	28.3
	③以前依頼したことがある	0.0
	④その他	18.9
43	どのようにILL業務を習得されていますか？	
	①職場内のマニュアルや前任者からの引き継ぎ	52.6
	②NACSIS-ILLの講習会	26.8
	③自学自習	18.6
	④その他	2.1
44	ILL業務を行う上で問題だと感じられることは何ですか？	
	①業務量が多い	12.7
	②担当職員数の不足	16.4
	③他館と自館とのレンディングポリシーの違い	20.0
	④著作権やILL業務に対する知識不足	25.5
	⑤システムの操作が難しい	3.6
	⑥その他	21.8

第13表 各選択肢の「その他」の回答

項番	回答
22	依頼館を選定する基準は何ですか？
	<ul style="list-style-type: none"> ・国立大学である。同じ地区にある（東京都，多摩地区など） ・設置形態が同様の地方中小規模 ・私費の場合は金額，公費の場合は速さ ・速くて安い ・地域が近い（処理が速く，料金も比較的安価な館が多い） ・複写が丁寧できれいであること ・送金方法 ・ILL 料金参加館であること ・NACSIS-ILL 相殺サービスを実施していないので，切手でも支払い可な依頼館
43	どのように ILL 業務を習得されていますか？
	<ul style="list-style-type: none"> ・他大学の ILL を参考に ・日常の ILL 業務の実践から
44	ILL 業務を行う上で問題だと感じられることは何ですか？
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務量にばらつきがあること（業務量に多い時と少ない時があり，予測がつかないこと） ・雑誌購入停止，EJ への移行により，ILL で入手できない文献が増えた。また一方でオープンアクセス文献の増加により，一律に作業できず，担当者の知識・力量による部分が増えた。 ・他の業務との兼ね合い（担当者が他業務を兼任しているため） ・システムの使いにくさ，自館の所蔵を確認せずに依頼申し込みをしてくる人が多い。ウェブでの公開の有無を確認することの手間 ・契約している，web 上で無料公開しているを探すのにいくつものサイトやデータベースを検索しなくてはならず，時間と手間がかかる ・著作権に関するポリシーが明確に設定されていないこと ・国内の図書館にない資料の扱い ・図書館システムにより送付票書式が異なるので，データ確認に手間取る ・全体の職員数の不足で，派遣職員が担当している

る一方，上位館の方が実施度が高かった項目は3項目にとどまり，その割合の差についても下位館の方が圧倒的に実施度が高い項目が多いことがわかる。

b. 現物貸借における回答の比較

第15表は，現物貸借の謝絶率上位館・下位館の回答を比較した表である。上位館と下位館の「3（毎回かならず）」の回答の割合を比較し，その差が±15%以上の項目を抜粋した。現物貸借においては，下位館の方が実施度が高い項目は2項目にとどまり，上位館の方が実施度が高い項目が数多く見られた。

c. 選択肢の回答結果

第16表は，個々の選択肢について上位館・下位館ごとの回答結果をまとめたものである。依頼

先選定の基準については，文献複写・現物貸借ともに「金額が安い」ことが挙げられている。ILL業務の習得方法については，文献複写・現物貸借ともに，「職場内のマニュアルや前任者からの引継ぎ」が最も多く，「NACSIS-ILLの講習会」を参考にしてしている館は1/3程度にとどまり，その貢献度が高いとは決していえない。ILL業務の問題点については，文献複写・現物貸借ともに，「他館と自館とのレンディングポリシーの違い」と「著作権やILL業務に対する知識不足」を挙げている。ただし，文献複写では，謝絶率上位館の方がより「業務量が多い」と感じ，現物貸借においては，上位館の方がより「担当職員数の不足」を感じているという結果になった。

第 14 表 上位館・下位館の回答の比較（文献複写）

単位：%

項番	作業	上位館	下位館	差
16	依頼する前に参加組織レコードを参照して、相手館のレンディング・ポリシーを確認する。	22.2	55.6	33.3
8	著者・論題、その他文献を同定するために必要な事項をもれなく記入する。	27.8	55.6	27.8
2	依頼する資料が、オンラインで無料公開されていないことを確認する。	61.1	88.9	27.8
39	「INQUIRE」コマンドを発行する際は、依頼館からの回答が必要なのか、そのままキャンセルして欲しいのかを分かるようにコメントする。	38.9	61.1	22.2
37	「貸出中」や「製本中」などの理由で謝絶する場合、利用可能となる月日を記載する。	11.1	33.3	22.2
17	同一館に対する依頼は同日内に 10 件を超えないようにする。	72.2	88.9	16.7
11	10 の場合、配置場所、請求記号についても確認できたものは入力する。	29.4	44.4	15.0
13	文献複写の場合、依頼内容が著作権法に抵触しないかを確認する。	72.2	55.6	-16.7
21	所蔵館が複数館ある場合は、2 館以上の候補館を指定して依頼する。	77.8	61.1	-16.7
14	依頼した内容に対する照会 (INQUIRE) には、謝絶 (CANCEL) せずに「ANSWER」で回答する。	55.6	38.9	-16.7
	平均	70.3	71.3	1.0

第 15 表 上位館・下位館の回答の比較（現物貸借）

単位：%

項番	作業	上位館	下位館	差
16	依頼する前に参加組織レコードを参照して、相手館のレンディング・ポリシーを確認する。	37.5	72.2	34.7
39	「INQUIRE」コマンドを発行する際は、依頼館からの回答が必要なのか、そのままキャンセルして欲しいのかを分かるようにコメントする。	56.3	77.8	21.5
7	総合目録データベースに依頼する書誌レコードが登録されておらず、新規に書誌・所蔵データを入力する場合、目録規則等に準拠して、省略せずに正確に記述する。	37.5	22.2	-15.3
24	変更があった場合、随時「参加組織メンテナンス」で更新し、常に最新の利用条件を公開している。	93.8	77.8	-16.0
35	文献複写の場合、依頼された内容が著作権法に抵触しないかを確認する。	93.8	77.8	-16.0
14	依頼した内容に対する照会 (INQUIRE) には、謝絶 (CANCEL) せずに「ANSWER」で回答する。	62.5	44.4	-18.1
15	資料到着後、「OK」コマンド、「BORROW」コマンド、「SENDBACK」コマンドは翌日までに発行する。	75.0	55.6	-19.4
4	文献複写の場合、HLV や HLYR で絞り込み検索をしている。	81.3	61.1	-20.1
5	書誌・所蔵事項が不明確な場合は、依頼する前に書誌・所蔵調査依頼を行う。	43.8	22.2	-21.5
13	文献複写の場合、依頼内容が著作権法に抵触しないかを確認する。	81.3	50.0	-31.3
21	所蔵館が複数館ある場合は、2 館以上の候補館を指定して依頼する。	75.0	38.9	-36.1
28	受付ができなかったり申し込み方法が異なる部局（研究室所在資料の扱いなど）を明示している。	62.5	22.2	-40.3
	平均	75.2	70.6	-4.6

第 16 表 選択肢の回答の比較

単位：%

		複写			貸借		
		上位	下位	差	上位	下位	差
22	依頼館を選定する基準は何ですか？						
	①金額が安い	37.5	58.8	21.3	52.9	56.3	3.3
	②処理が速い	31.3	23.5	-7.7	35.3	25.0	-10.3
	③以前依頼したことがある	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	④その他	31.3	17.6	-13.6	11.8	18.8	7.0
43	どのように ILL 業務を習得されていますか？	上位	下位	差	上位	下位	差
	①職場内のマニュアルや前任者からの引き継ぎ	53.3	45.7	-7.6	51.7	51.7	0.0
	② NACSIS-ILL の講習会	20.0	31.4	11.4	31.0	27.6	-3.4
	③自学自習	23.3	20.0	-3.3	17.2	17.2	0.0
	④その他	3.3	2.9	-0.5	0.0	3.4	3.4
44	ILL 業務を行う上で問題だと感じられることは何ですか？	上位	下位	差	上位	下位	差
	①業務量が多い	16.7	5.3	-11.4	6.7	16.7	10.0
	②担当職員数の不足	11.1	10.5	-0.6	26.7	5.6	-21.1
	③他館と自館とのレンディングポリシーの違い	22.2	21.1	-1.2	20.0	11.1	-8.9
	④著作権や ILL 業務に対する知識不足	27.8	26.3	-1.5	20.0	33.3	13.3
	⑤システムの操作が難しい	0.0	10.5	10.5	0.0	11.1	11.1
	⑥その他	22.2	26.3	4.1	26.7	22.2	-4.4

3. まとめ

謝絶率と担当者の意識との関係を調査するため、NACSIS-ILL の基本理念に基づいた手順について、謝絶率上位館・下位館に質問紙調査を実施したところ、全体の傾向としては、全 44 項目のうち、平均を下回る項目、つまり実施度が低い項目は 15 項目となった。半分以上の館が実施していない項目は、9 項目に及んだ。また、謝絶率下位館の方が特に実施度が高いものは、文献複写では 7 項目、現物貸借では 2 項目となった。これらの項目を確実に実施することが、謝絶率の減少につながると考えられる。

選択肢の回答では、依頼館の選択基準については、「金額が安い」、ILL 業務の習得方法については、「職場内のマニュアルや前任者からの引き継ぎ」が最も多かった。ILL 業務上の問題については、「システムの操作が難しい」以外の項目で、同程度の回答数となり、問題が多岐にわたっていることがわかった。特に「業務量の多さ」と「担当職員数の不足」について、上位館・下位館で感じ方が異なるという結果になった。

V. NACSIS-ILL の実態と提言

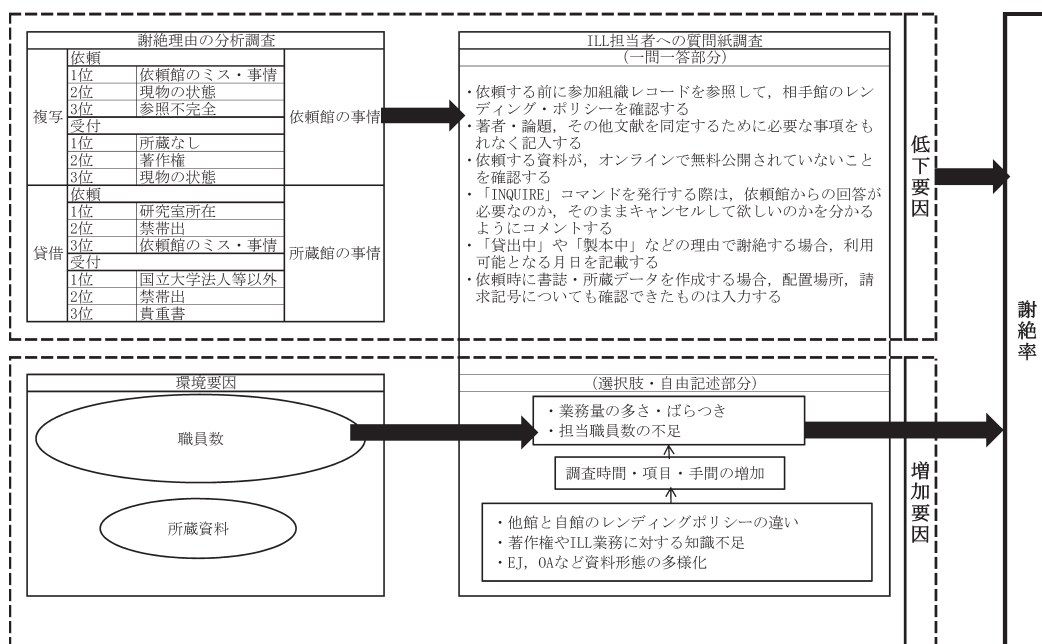
A. 各調査結果のまとめ

1. 各調査結果のまとめ

第 2 図は、謝絶理由の分析調査、謝絶率と環境要因の分析調査、担当者への質問紙による意識調査の結果から明らかになった、影響要因と謝絶率の関係を表したものである。

謝絶理由の分析調査から、特に文献複写において、依頼館の事情による謝絶の割合が高いことがわかった。これは文献複写業務において、理念が定着していないこと、つまり依頼館が依頼する前の処理を改善することによって、謝絶率を引き下げうることを表している。そして、ILL 担当者への質問紙調査の結果から、具体的に ILL 業務のどの部分の処理・手順を改善すべきであるのかを、謝絶率の下位館と上位館で特に差がある手順を洗い出すことによって特定した。これらの処理を確実にやっているかそうでないかによって、謝絶率に差が生じることになる。

また、謝絶率と環境要因の関係分析調査において、現物貸借における所蔵資料の量と、職員数に



第2図 影響要因と謝絶率の関係図

関しては複写・貸借ともに謝絶率と関係があることがわかった。また ILL 担当者への質問紙調査の選択肢・自由記述部分からも、それを裏付けるものとして、担当職員数の不足や業務量の多さ・ばらつきが業務上大きな問題であると感じている職員が多いという結果になった。

2. 各調査の限界

II章で報告した「一橋大学附属図書館の ILL レコードを用いた謝絶理由の分析調査」においては、①1つの図書館の分析結果にとどまる点、②一橋大学が社会科学系の大学であるため、ILLの依頼および受付は社会科学系のコレクションに対する内容に偏っていると推測される点、③潤沢なリソースを有しているため、特に ILL の依頼においては、一般の大学図書館とは異なった内容となっている可能性がある点などを考慮する必要がある。また III章「謝絶率と環境要因との関係分析調査」および IV章「質問紙による ILL 担当者への意識調査」においては、全国立 87 大学と 8 学部以上の私立大学のみを調査対象としており、

比較的豊富なコレクションを有するこれらの図書館は全般に依頼件数よりも受付件数の方が多い可能性があるため、サンプルとしてある程度限られたものであることを考慮する必要がある。

B. 提言

1. NACSIS-ILL の理念と実態

a. 依頼処理の多様化・複雑化

先に確認したように NACSIS-ILL の理念は「資源共有」である。謝絶率への注目をきっかけに、盛んに問題視されるようになった理念の崩壊や担当者のモラルの低下は、現在も変わることなく見ることができるのだろうか。本調査の結果を見る限り、特に文献複写においては、謝絶を回避できた可能性のある依頼事例を多数確認することができ、それはやはり依頼館で確認すべき作業を怠っていることの表れであるといわざるを得ない。しかし、この問題を解決するためには、確認すべき作業が何かを特定するだけでなく、確認すべき作業をなぜ怠ってしまうのかという点に対して対処を図らない限り、問題の根本的な解決には至ら

ない。

本調査のうち、謝絶率と環境要因との関係分析調査の結果だけを見ると、単純に職員数と所蔵資料を増やすことで解決できるように見える。しかし、担当職員の質問紙調査からは、見かけ上の数値において担当職員が不足していることだけではなく、他館と自館のレンディングポリシーの違い、著作権や ILL 業務に対する知識不足などのほか、「雑誌購入停止、電子ジャーナルへの移行により、ILL で入手できない文献が増えた。また一方でオープンアクセス文献の増加により、一律に作業できず、担当者の知識・力量による部分が増えた」や「ウェブでの公開の有無を確認することの手間」「契約しているか、ウェブ上で無料公開しているかを探すのにいくつものサイトやデータベースを検索しなくてはならず、時間と手間がかかる」などのように、特に近年の資料形態の多様化に伴って、依頼する前にチェックしなければならない項目や手順がより複雑化・多様化していることが背景にあるのではないかと推測できる回答を複数得た。つまり、職員数の不足によって、1人の担当職員の負担が増えたのではなく、処理件数は同じでも、依頼データを1件作成するのに、以前より何倍も手間・時間が必要とされる状況から、現場の担当者が心理的に職員数の不足をより強く感じていると考えられる。

b. ILL 担当部署の組織編制

また、他館と自館のレンディングポリシーの違いには、例えば各図書館での組織編制の違いなどが挙げられる。ILL 担当部署には、おおむね、レファレンス担当者と ILL 担当者が別々の係に分かれている場合と、1つの同じ係でレファレンスと ILL を担当する場合の2種類に分かれる。ここでは仮に前者を ILL 独立型と呼び、後者を ILL 合体型と呼ぶこととする。例えば利用者が書誌事項の不明な依頼を行う際には、マニュアルどおりに行った場合、レファレンス担当者へ書誌事項の確認依頼をしてから、ILL 担当者に依頼しなければならないのだが、ILL 合体型においては二度手間になるため、この手順を嫌い、最初から ILL 担当者へそのまま依頼するように指示する館さえ出て

きている。87の全国立大学の中央図書館を対象に、各館のホームページに掲載されている問い合わせ先を参照し、問い合わせ内容と担当係や連絡先を調べたところ、2009年1月時点で、独立型は20館、一体型は42館、不明が25館であった。職員の削減などにより、近年 ILL 合体型が増えている印象があり、書誌事項の確認をどのようにすべきか迷うケースがよく見られる。このように、依頼する内容によって調査の項目や手間が違うだけではなく、依頼する相手館によって、対応を変えなければならない事例もあり、このことが心理的な職員数不足により一層の拍車をかけている。

以上の背景をもつ現在の NACSIS-ILL において、単純な職員数の増加と所蔵資料の充実のほかに、どのような対応策が考えられるかについて、以下に提言していく。

2. 今後の ILL に対する提言

a. マニュアルの改訂

NACSIS-ILL については、システムの操作を説明している『ILL システム操作マニュアル』²³⁾と、業務を行う際の注意事項などを記載した『大学図書館間相互利用マニュアル』がある。『ILL システム操作マニュアル』は、システムに変更があるごとに改訂を重ねており、最新の第6版は2007年3月31日に改訂されたものである。しかし、NACSIS-ILL の理念とより深い関係がある『大学図書館間相互利用マニュアル』は、2004年5月に発行されて以降、改訂されていない¹⁸⁾。

本調査では、マニュアルに掲載されていない項目を、いくつか質問紙調査において追加した。追加項目のうち、「依頼する資料が、オンラインで無料公開されていないことを確認する」という手順に関して、謝絶率の下位館においては88.9%が確認しているのに対し、上位館においては61.1%しか確認していないことがわかり、この処理の有無が、謝絶率に影響を与えていることがわかった。

近年の資料形態の多様化に伴う処理の変更に対応したマニュアルの改訂が強く求められる。

b. オンライン事例集

ILLは、前項で確認したように、依頼前の処理が複雑化・多様化している中では、特に個別の事例の収集や、経験の積み重ねが重要となる業務である。だからこそ、本調査結果でも、ILL業務を習得する方法として、システムの操作方法に重心を置くNACSIS-ILLの講習会よりも、より実際の経験に基づいた職場内のマニュアルや前任者からの引き継ぎに頼っているという結果が出てくるのだろう。

現在NIIのホームページ上で、参加館から寄せられた目録所在情報サービス(NACSIS-CAT/ILL)に関する質問とその回答を検索することができるNACSIS-CAT/ILL Q&A DBが提供されている²⁴⁾。しかし、そのほとんどは、CATに関する質問と回答で占められており、またその質問と回答についてもコマンド操作などシステムの操作に関するものとなっている。

担当者の知識や判断を要するような事例に行き当たった場合に、各館で保持しているマニュアルを集めたようなオンライン事例集が参照できれば、職員数が不足している館や、異動者・初任者が担当することになった館などにとって、多に役立つことが予想される。

c. NACSIS-ILL講習会の見直し

NACSIS-ILLに関する研修には、NIIの主催で行われているNACSIS-ILL講習会がある。この講習会は、職場でのセルフラーニングと、講習会場での集合学習の2つで構成されている。職場でのセルフラーニングおよび講習会場での集合学習は、共に4～4.5時間程度である。セルフラーニングとは、インターネット上でNIIが提供しているNACSIS-CAT/ILLセルフラーニング教材を読み、最後に修得テストに回答するという方式である。このセルフラーニングは、プロジェクトを受けて作成されたアクションプランの一環として2007年度の講習会から試験的に導入されたもので、もともと受講者の受講のしやすさを考慮して、集合型講習会の時間数を縮小することが目的であったため、セルフラーニングの導入により、講習会の時間は大幅に短縮されることになった。2007年

度のカリキュラムは2日間約13時間、2008年度は1日間約5.5時間²⁵⁾、2009年度は0.5～1日間約4時間であった²⁶⁾。

受講のしやすさを考慮することは大事であるが、セルフラーニングの時間が増えるのに伴って、NACSIS-ILL講習会テキストで一通り説明を受ける時間は短縮され、本来必読であるはずのテキストが、必要なときもしくは困ったときだけ参照されるマニュアルのような使われ方になっていると考えられる。セルフラーニングが増えれば増えるほど、それは一方向的な説明となり、自分が疑問に思ったことがセルフラーニング教材になかった場合に、疑問を解消する機会が減ることになる。担当者からNACSIS-ILL講習会があまり支持されていない理由もここにあるのではないだろうか。

ILL業務の基礎的・基本的な知識の習得をセルフラーニングのみの充実に任せるのではなく、経験豊富な実務担当者が講義を行う講習会場での集合学習の充実を図っていくべきである。

d. 受付・依頼業務の分業制の短所

著者の所属する一橋大学附属図書館においてもいえることであるが、現在ILLの受付業務と依頼業務では、担当者が異なる館が多くある。特に何の問題もなければ複写あるいは貸出で処理が終わる受付業務については非常勤職員が担当し、調査や依頼先の選定など、時間と判断が必要な依頼業務を正規の職員が担当している館が見られる。このやり方は、職員数が限られている中で依頼を多く受ける図書館にとっては、非常に効率が良い方法であるといえる。ただし、依頼業務ばかり担当し、受付業務を一度も行ったことがない職員ばかりが増えること、逆に受付業務しか経験したことがない職員が増えることは、ILL業務全体にとって良いことばかりではない。

ILL担当者への質問紙調査で、実施度が低かった項目は、「書誌・所蔵事項が不明確な場合は、依頼する前に書誌・所蔵調査依頼を行う」「貸出中」や「製本中」などの理由で謝絶する場合、利用可能となる月日を記載する」「著者・論題、その他文献を同定するために必要な事項をもら

なく記入する」「INQUIRE」コマンドを発行する際は、依頼館からの回答が必要なのか、そのままキャンセルして欲しいのかをわかるようにコメントする」など、受付館になるべく負担がかからないよう配慮をする性質のものが多かった。

しかし、依頼業務しか行ったことがない担当者にとって、どのような依頼データを受けたら受付業務がやりやすいか、逆にどのような依頼データを受けると負担になるのかという視点を、体験的に知る機会がないため、受付館の負担を軽減する項目の実施度が低く、その結果担当者のモラルの低下が叫ばれるようになったのではないだろうか。受付・依頼業務の分担制は、効率化にとって必要であるが、ILLを担当する者は、必ず受付・依頼の両方を経験できるような業務体制の実現が必要である。

e. レンディングポリシーの整理

ILL担当者への質問紙調査において、文献複写・現物貸借において謝絶率上位館と下位館との間で実施度に差が見られた項目として、「依頼する前に参加組織レコードを参照して、相手館のレンディングポリシーを確認する」がある。また、ILL業務を行う上で問題と感じていることとして、「他館と自館とのレンディングポリシーの違い」は、「著作権やILL業務に対する知識不足」と並んで多かった。

レンディングポリシーには、例えば「ILL文献複写等料金相殺サービス規定による」といった支払いの方法や、「条件つき可（雑誌・貴重書・参考図書は貸出不可）」といった現物貸借の対象としない資料、複写料金の価格や、長期間サービスを停止する場合の理由などが記載されている。しかし、その内容は個々の図書館によって異なり、またコード化がされていないため、何をどのような順番で記述するかは各館に任せられている。そのため、依頼先の選定時に各館のレンディングポリシーを個別に確認する作業に時間を多く要することがある。また、ILL担当者への質問紙調査において依頼館の選定基準として「金額が安い」ことが1番の理由であるという結果が出ており、巻号や年次・サービスステータスなどの条件での所

蔵館絞込みに加えて、金額による絞込みができるようになると、依頼先の選定作業の時間を大幅に短縮することができると考えられる。

以上のように、ILL業務にとってレンディングポリシーの提供は、依頼時における他館のレンディングポリシーの確認作業と同様に重要な情報であるため、他館にとってわかりやすい内容と記述方法の整理に努めなければならない。

f. 謝絶回数の公開

現在のNACSIS-ILL統計情報からは、2006年度以降の謝絶回数を知ることはできない。2004年度以降、全参加館に配送されるようになったNACSIS-CAT/ILL業務分析表には掲載されているものの、ホームページ上で誰でも知ることができる状態にはなっていない。NACSIS-ILLの実態をつかむ上で欠くことのできない数字であるため、今後も継続してホームページ上で数値が公開されることが望ましい。

3. 今後のILL

従来人員削減の対象とされることが多かったILLではあるが、実際にはこれまでみてきたように、近年特に多様化・複雑化した業務でもある。しかし、それだけに業務の自由度の幅は広く、依頼内容の十分な確認調査はいうまでもなく、複写の1枚1枚のとり方に始まり、やり取り上のコメントにおける「どうぞお役立てください」といった気配りなど、個人のレベルでサービスの質の向上を実現することができる分野でもある。真面目に取り組む館であればあるほど、時間と手間を惜しまず費やし、その結果、職員数の不足を感じる結果となり、現場ではそれが謝絶という現象となって現れている。これは単純にILLの「資源共有」という基本的理念の欠如によるものではなく、したがって「資源共有」の理念を説く研修を行ったところで解決するものではない。

必要なことは、問題の原因を総じて財政状況や人員削減の責任とすることで、業務の手順や処理を「仕方がないこと」だと結論づけることではない。「資源共有」の理念を保持していくためには、従来の職員数や処理手順では対応し切れなく

なってきたという現状を認識することである。その上で処理手順のどこに手間がかかっているのか、その時間を割くために他の部分でより効率化が図れる処理方法は何かを考えることによって、必要な情報の公開や収集、システムの機能の向上などを実現することであろう。このようにして、依頼館・受付館双方の負担を軽減する仕組みや枠組みを考えていくことが最も必要である。

「資源共有」という言葉は、「依頼を行う館であれば、自分が依頼を受け付ける立場に立ったときを想定し、受け付ける館であれば、自分が資料の提供を受けたときを想像し、どのようなデータが欲しいのか、どのような情報が必要なのか、どんな一言があるとうれしいのかを、想像しながら、あるいは実際に経験・実感しながら作業をする習慣のことである」と言い換えることができるのであれば、個々の担当職員としてはやや遠いことのように感じられる基本理念を、ミクロのレベルで担当者間に浸透するような表現で伝えていくことができ、そのことが最終的に今後の ILL の発展を左右することに繋がるのだと考える。

謝 辞

本論文は、慶應義塾大学大学院文学研究科修士課程図書館・情報学専攻情報資源管理分野に提出した修士論文をもとにしています。執筆にあたってご指導いただいた慶應義塾大学文学部上田修一教授、アンケートにご協力いただいた回答館の方々に感謝いたします。また、貴重なデータを提供いただいた国立情報学研究所のご協力に、深く感謝申し上げます。

注・引用文献

- 1) 河田政雄. 国立大学図書館間の文献相互利用活動における問題. 大学図書館研究. 1972, no. 1, p. 30-35.
- 2) 上田修一. 相互協力とネットワーク: 『大学図書館研究』の50号に基づいて. 大学図書館研究. 1996, no. 50, p. 93-99.
- 3) 上田修一. “今後における学術情報システムの在り方について(答申)”. 学術情報政策資料アーカイブ: 学術情報政策資料5. 2003-9-15, <http://www.slis.keio.ac.jp/~ueda/sip/sip5.html>, (入手 2010-9-24).
- 4) 逸村裕. “わが国の大学図書館政策の歴史的回顧”. 電子情報環境下における大学図書館機能の再検討. 平成16～18年度科学研究費補助金基盤研究(B)研究成果報告書, 2007. http://cogsci.l.chiba-u.ac.jp/REFORM/Final_Report/1_1report_itsumura.pdf, (入手 2010-9-24).
- 5) 国立情報学研究所. 国立大学図書館におけるNACSIS-ILLシステム利用指針. 2008-3-17. http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/archive/illmanual/law_anul_960703.html, (入手 2010-9-24).
- 6) 国立大学図書館協議会情報資源共有・保存特別委員会. 学術情報資源への安定した共同アクセスを実現するために: 分担収集と資料保存施設. 2001-6. <http://www.soc.nii.ac.jp/anul/j/publications/reports/72/index.html>, (入手 2010-9-24).
- 7) 国立情報学研究所. NACSIS-ILL利用統計. 2009-5-18. <http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/archive/stats/illreqnum.html#participants>, (入手 2010-9-24).
- 8) 日本図書館協会図書館調査委員会. 日本の図書館: 統計と名簿. FD版. 日本図書館協会, 2008.
- 9) 2000年の貸借・複写における謝絶率は、それぞれ32.8%, 17.2%である. NACSIS-ILL終了レコード件数 (<http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/archive/stats/ill/endrecord.html>) より筆者が算出した.
- 10) 国公私立大学図書館協力委員会シンポジウム企画・運営委員会. 平成17年度シンポジウム「新たな相互協力をめざして—ILLサービスの課題と書誌ユーティリティ」報告. 大学図書館研究. 2006, no. 76, p. 97-109.
- 11) 相田芙美子. 大学図書館問題研究会第38回全国大会記録: 課題別第4分科会 ILL. 大学の図書館. 2007, vol. 26, no. 12, p. 224-226.
- 12) 国立情報学研究所コンテンツ課学術情報サービス係. NACSIS-ILLシステムの運用. 2008. <http://www.nii.ac.jp/hrd/ja/db/h18/txt2-1b.pdf>, (入手 2010-9-24).
- 13) 佐藤義則. “大学図書館を中心とする ILL と文献重要な動向”. 電子情報環境下における大学図書館機能の再検討. 平成16～18年度科学研究費補助金基盤研究(B)研究成果報告書, 2007. http://cogsci.l.chiba-u.ac.jp/REFORM/Final_Report/1_2report_sato1.pdf, (入手 2010-9-24).
- 14) Tutiya, S.; Takeuchi, H.; Sato, Y.; Itsumura, H. ILL/DD in Japan across the turn of the century: basic findings about NACSIS-ILL from 1994 to 2005. *Progress in Informatics*. 2007, no. 4, p. 29-49.
- 15) 書誌ユーティリティ課題検討プロジェクト. 書誌ユーティリティ課題検討プロジェクト中間報告. 2005-4-14. <http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/about/infocat/pdf/kadaiPT-interim-report.pdf>, (入手 2010-9-24).
- 16) 書誌ユーティリティ課題検討プロジェクト. 書誌

NACSIS-ILL の理念と実態：参加館における「謝絶」の状況とその理由の解明に向けて

- ユーティリティ課題検討プロジェクト最終報告. 2005-10. <http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/about/infocat/pdf/kadaiPT-last-report.pdf>, (入手 2010-9-24).
- 17) 国立情報学研究所. NACSIS-CAT/ILL 運用ガイドライン (案) へのご意見の募集について. 2010-3. <http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/about/infocat/guideline/index.html>, (入手 2010-9-24).
 - 18) 国立大学図書館協会. 大学図書館間相互利用マニュアル. 2004-4. http://www.soc.nii.ac.jp/anul/j/projects/rci/sogoriyo_manual.pdf, (入手 2010-9-24).
 - 19) NACSIS-CAT/ILL 業務分析表 (2007 年度) による。
 - 20) 石井啓豊. 資源共有の新展開と ILL/DD サービスの展望. 情報の科学と技術. 1999, vol. 49, no. 8, p. 378-392.
 - 21) 山口直比古. 日本医学図書館協会の相互協力活動. 情報の科学と技術. 1999, vol. 49, no. 8, p. 387-392.
 - 22) 付録の質問調査用紙においては「依頼館」と表記してあるが、「依頼先」を指す。
 - 23) 国立情報学研究所. ILL システム操作マニュアル第 6 版. 2007-3-31. http://www.nii.ac.jp/CAT-ILL/manuals/ill6/1_2.html, (入手 2010-9-24).
 - 24) 国立情報学研究所. NACSIS-CAT/ILL Q&A DB. 2007-4-6. <https://cattools.nii.ac.jp/qanda/>, (入手 2010-9-24).
 - 25) 2007 年度及び 2008 年度の講習会参加者から入手したカリキュラムによる。
 - 26) 国立情報学研究所. ILL システム講習会カリキュラム. 2009. http://www.nii.ac.jp/hrd/ja/product/ill/ill_curriculum.htm, (入手 2010-9-24).

要 旨

【目的】 2004 年に実施された「書誌ユーティリティ課題検討プロジェクト」の調査結果や報告を踏まえ、プロジェクト後の NACSIS-ILL の実態を調査することにより、参加館における「謝絶」の状況とその理由を解明することを目的とする。

【方法】 一橋大学附属図書館における 2004 年度～2008 年度の ILL レコードを用いた謝絶理由の分析調査、2004 年度～2007 年度の各館ごとの謝絶率と、『日本の図書館』から得られる環境要因となる数値の分析調査、『大学図書館間相互利用マニュアル』に記載された手順の実施度に対する ILL 担当者への質問紙調査という、3 つの調査を行った。

【結果】 1) 現物貸借の最大の謝絶理由は研究室所在であるが、文献複写では多様な理由から謝絶されていること、2) 謝絶の 9 割が所蔵館の事情による現物貸借と比べて、文献複写では依頼館の事情による謝絶が 5～6 割を占め、文献複写においてよりモラルの低下が進んでいること、3) 謝絶率に影響を及ぼしている環境要因は、貸借における所蔵資料の量と、職員数であること、4) 謝絶率の上位館と下位館で、『大学図書館間相互利用マニュアル』に掲載された手順の実施度に大きな差が出る項目があり、これらの項目を確実に実施することが謝絶率の低下に繋がること、5) 近年の資料形態の多様化・複雑化により、依頼館が依頼する前に確認する項目や範囲が拡大したこと、またそのことが心理的な職員数不足により一層の拍車をかけていることが明らかになった。

付録 担当者への質問紙調査用紙

質問	作業	毎回必ず	専らにおいて	していない
◆ 各作業内容を記して、単回ならならず行っている場合は「3」に、場合によっては「2」に、全く行ってない場合は「1」に○をつけてください。				
◆ 受付業務と依頼業務、あるいは館内作業と貸借業務で担当を分けていらっしゃる場合は、お手数ですが、それぞれご担当されている業務についてご回答いただき、なるべく全ての疑問にお答えいただけますようお願い申し上げます。				
1	依頼する資料が、自館で所蔵していないことを確認する。	3	2	1
2	依頼する資料が、オンラインで無料公開されていないことを確認する。	3	2	1
3	依頼レコードを作成する際には、総合目録データベース等で書誌・所蔵事項を確認する。	3	2	1
4	文献複写の場合、HLVやHLVで絞り込み検索をしている。	3	2	1
5	書誌・所蔵事項が不明確な場合は、依頼する前に書誌・所蔵調査依頼を行う。	3	2	1
6	5の場合、所蔵調査済みであることや、その回答内容をコメントに加える。	3	2	1
7	総合目録データベースに依頼する書誌レコードが登録されておらず、新刊・書誌・所蔵データベース入力する場合、目録強制等に準拠して、省略せずに正確に記述する。	3	2	1
8	著者・論題、その他文献を同定するために必要な事項を漏れなく記入する。	3	2	1
9	システムの関係で文字が表示できない場合は、FAX、メールなどを利用して、別途書誌事項を連絡する。	3	2	1
10	依頼時に書誌、所蔵データベースを作成する場合、所蔵地を入力する。	3	2	1
11	10の場合、配置場所、請求記号についても確認できたものは入力する。	3	2	1
12	必要事項が不明の場合は「？」を使用するか、不明である旨を記載する。	3	2	1
13	文献複写の場合、依頼内容が著作権法に抵触しないかを確認する。	3	2	1
14	依頼した内容に対する照会(INQUIRE)には、断絶(CANCEL)せず資料到着後、「OK」コマンド、「BORROW」コマンド、「SENDERBACK」コマンドは翌日までに発行する。	3	2	1
15	依頼する前に参加組織レコードを参照して、相手館のレディング・ポリシーを確認する。	3	2	1
16	同一館に対する依頼は同日内に10件を超えないようにする。	3	2	1
17	雑誌論文の文献複写依頼の場合は1論文につき1レコード、現物貸借依頼の場合は1冊につき1レコードとして作成する。	3	2	1
18	迅速等による送付希望がある場合は、送付方法を表すフィールド(SVIPなど)に明記する。	3	2	1
19	所蔵館が「館のみ」の場合は、コメント欄に「貴館のみ」と注記する。	3	2	1
20	所蔵館が複数館ある場合は、2館以上の候補館を指定して依頼する。	3	2	1
21	依頼館を決定する基準は何ですか？(最もあてはまるもの1つを○で囲んでください)	3	2	1
22	①金額が安い ②処理が速い ③以前依頼したことがある ④その他 ()			

23	レディングポリシーをシステム上の「参加組織レコード」によって公開している。	3	2	1
24	変更があった場合、随時「参加組織メンテナンス」で更新し、常に最新の利用条件を公開している。	3	2	1
25	金額を明示している。	3	2	1
26	対応可能なサービスの範囲(到達・カラーコピーの不可など)を明示している。	3	2	1
27	あらかじめサービスの対象となる資料(貴重書の複写・貸借は不可など)を明示している。	3	2	1
28	受付が可能なサービスの方法が異なる部局(研究室所在資料の扱いなど)を明示している。	はい	いいえ	該当なし
29	サービスの停止を「N」(サービス停止)とする場合は理由と期間を明記する。	3	2	1
30	ILLの受付を他の窓口で行う場合(「COPYS=C」、「LOANS=C」の場合)は、該当する受付館のFA番号を「AMLDJC」、「AMLDJB」に入力している。	はい	いいえ	該当なし
31	貸出期間は、往復の輸送に要する日数を含めて20日間以上である。	3	2	1
32	1日1回以上受付処理を行っている。	3	2	1
33	依頼された資料が現物貸借の対象となっているかどうかを確認する。	3	2	1
34	対象資料であっても現物の状態が貸出できるかどうかを点検する。	3	2	1
35	文献複写の場合、依頼された内容が著作権法に抵触しないかを確認する。	3	2	1
36	断絶する場合は必ず理由を明記する。	3	2	1
37	「貸出中」や「製本中」などの理由で断絶する場合、利用可能となる月日を記載する。	3	2	1
38	書誌事項等不備の場合は、断絶(PARDON)で次館に転送せず、「INQUIRE」コマンドで依頼館に照会する。	3	2	1
39	「INQUIRE」コマンドを発行する際は、依頼館からの回答が必要な場合、そのままキャンセルして欲しいのかを分けるようにコメントする。	3	2	1
40	受付後1週間以内に資料を送送している。	3	2	1
41	受付後1週間以内に資料の発送が困難と予想される時には、当日または翌日までに「INQUIRE」もしくは次館に転送する。	3	2	1
42	資料日までに行っている。	3	2	1
43	どのようなIL業務を習得されていますか？(あてはまるものを○で囲んでください)	3	2	1
44	①職場内のマニュアルや前任者からの引き継ぎ ②NAACIS-ILLの講習会 ③自学自習 ④その他 ()			
45	IL業務を行う上で問題だと感じられることは何ですか？(最もあてはまるもの1つを○で囲んでください)	3	2	1
46	①業務量が多い ②担当職員の不足 ③他館と自館とのレディングポリシーの違い ④著作権やIL業務に対する知識不足 ⑤システムの操作が難しい ⑥その他 ()			

貴館名
 単純集計結果の送付: 希望する
 *ご記入いただいた場合は単純集計結果をご報告させていただきます。どうぞご協力をお願いします。