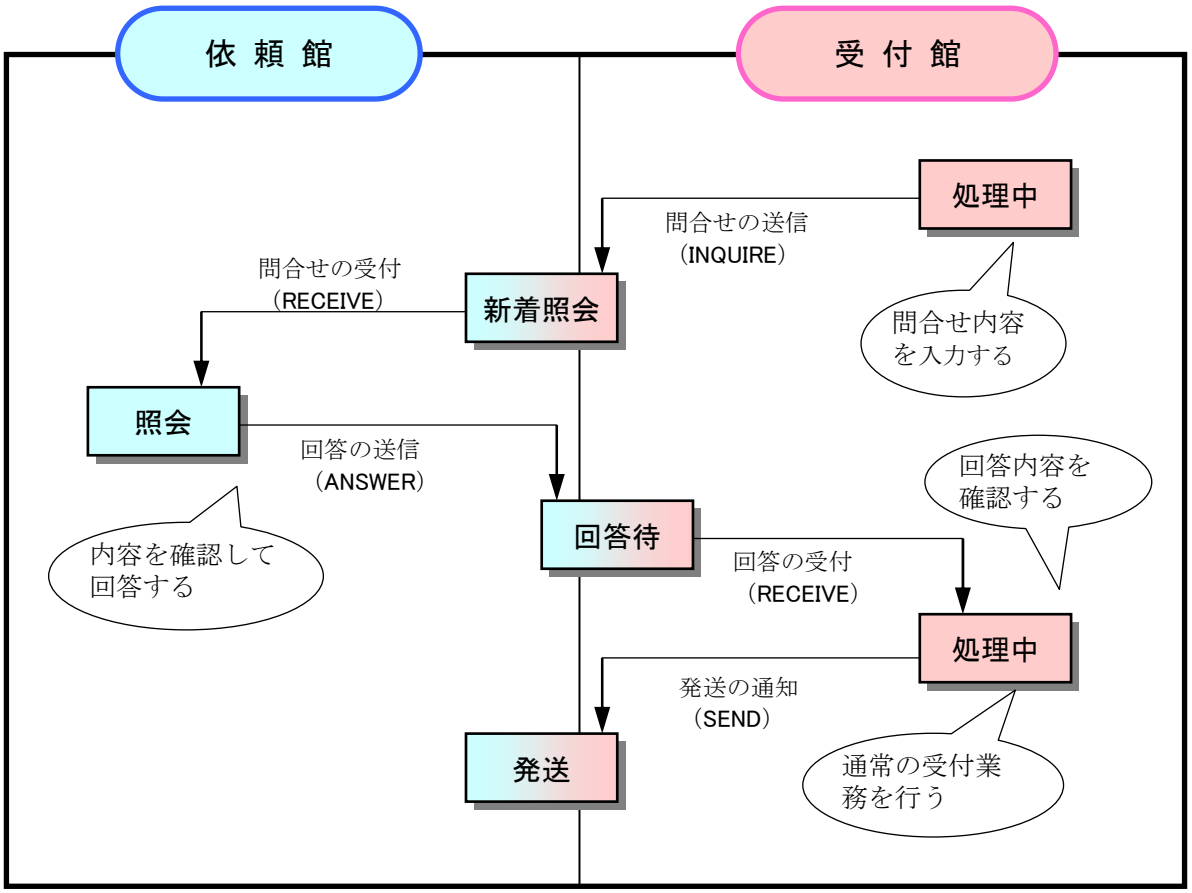
## 1. この項の目的

受付館が，依頼館からの依頼の内容に不明な点がある場合や，依頼館に対して連絡事項がある場合等に，依頼館に問合せて回答を得る手順，及び，依頼館が，その問合せに対して回答する手順について理解する。

## 2. 依頼内容に関する問合せと回答の手順

※図中の「影付き四角」は ILL レコードの状態，「ふきだし」は各館で行う作業を表している。
カッコ内の用語は，WebUIP で使用するコマンド名である。



| 第６講 応用操作２ | 1. 依頼内容の問合せ（受付館）と回答（依頼館）　依 頼　受 付 |
|---|---|

## 依頼内容に関する問合せの流れ

**問合せ** ← 依頼内容の不備（参照不完）や，連絡事項があった場合に依頼館へ問合せるため，ILL レコードにその内容を入力して問合せを送信する。

例題 15
受付館は，複写依頼に対して，広告ページの扱いについて問い合わせる。
雑誌のタイトル等： Computers in libraries, Vol.21 No.1(2001) p.26-29
論文名等： David Dorman “The season of metadata at the annual Dublin Core workshop in Ottawa”

## 操作例

### ILL レコードの受付

「未処理」のレコードを受け付ける。（画面省略）

### ILL レコードの表示

「処理中」の当該レコードを詳細表示する。（画面省略）

### ILL レコードの更新

依頼館へ照会する必要がある場合，その内容を CMMNT フィールドに入力した上で，システムに照会コマンド（INQUIRE）の送信を行う。

### 状態更新の確認

レコードの状態は「新着照会」となる。（画面省略）

**照会時の入力必須項目**
・コメント（CMMNT）

| 第６講 応用操作２ | 1. 依頼内容の問合せ（受付館）と回答（依頼館） | 依 頼 | 受 付 |
|---|---|---|---|

## 問合せに回答する流れ

**問合せの有無の確認** ← 受付館からの連絡・問合せが発生すると，画面に早急処理マークが表示される。

↓

**問合せ内容の確認** ← 「新着照会」のレコードを詳細表示して，問合せ内容を確認する。

↓

**回答** ← ILL レコードに回答内容を入力して，回答を行う。

例題 16
依頼館は，受付館からの連絡内容を確認して，適切な処置をとって回答する。
雑誌のタイトル等： Computers in libraries, Vol.21 No.1(2001) p.26-29
論文名等： David Dorman “The season of metadata at the annual Dublin Core workshop in Ottawa”

## 操作例

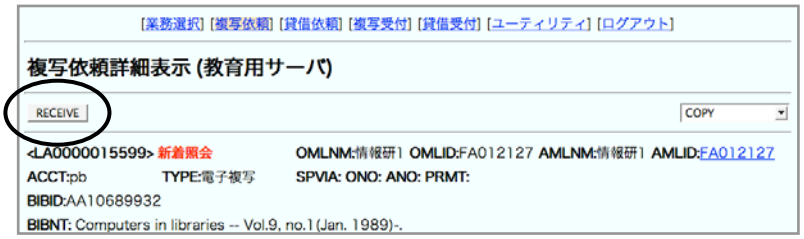
### 早急処理マークの確認

早急処理マーク（New!）により，複写依頼業務を行う必要のあることが確認できる。

以下の状態のレコードが存在する時，早急処理マークが表示される
【複写依頼業務】
- 「準備中」
- 「新着照会」
- 「クレーム回答待」

### ILL レコードの表示と受付

「新着照会」の状態の ILL レコードを詳細表示し，受付コマンド（RECEIVE）を送信して受付を行う。



### 問合せの確認

レコードの状態は「照会」となる。履歴・連絡事項を参照して，受付館からの連絡・問合せ内容を確認する。

連絡に対して適切な処理を行う。

### 受付館への回答

受付館への回答を CMMNT フィールドに入力した上で，回答コマンド（ANSWER）を送信する。

回答時の入力必須項目
・コメント（CMMNT）

### 状態更新の確認

レコードの状態は「回答待」になる。（画面省略）

| 第６講　応用操作２ | 1. 依頼内容の問合せ（受付館）と回答（依頼館）　依 頼　受 付 |
|---|---|

## 回答の確認から発送までの流れ

**回答の有無の確認** ← 依頼館からの「回答待」のレコードが発生すると，画面に早急処理マークが表示される。

↓

**回答内容の確認** ← 依頼館からの「回答待」のレコードを表示し，回答内容を確認する。

↓

**資料を複写し，依頼館へ送付**

↓

**発送の通知** ← 資料の送付後に，ILL レコードの状態を「発送」にする。

例題 17

受付館は，依頼館からの回答により，複写物を送付し，レコードを更新する。

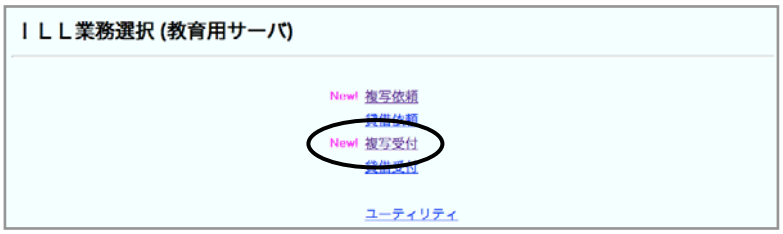
雑誌のタイトル等：　Computers in libraries, Vol.21 No.1(2001) p.26-29

論文名等：　David Dorman “The season of metadata at the annual Dublin Core workshop in Ottawa“

## 操作例

### 早急処理マークの確認

早急処理マーク（New!）により，複写受付業務を行う必要のあることが確認できる。



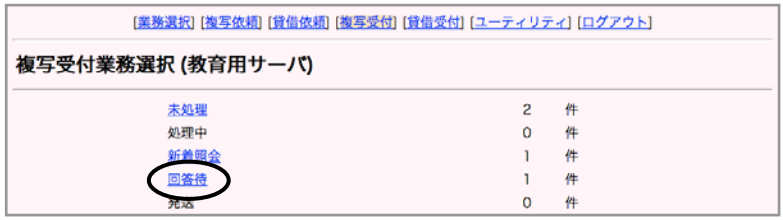

以下の状態のレコードが存在する時，早急処理マークが表示される

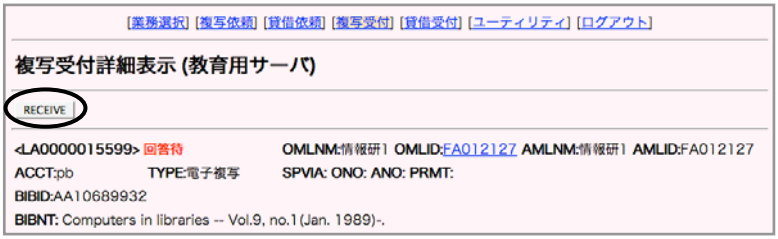
【複写受付業務】

- 「未処理」
- 「回答待」
- 「クレーム未処理」

### ILL レコードの表示・確認・受付

「回答待」の状態の ILL レコードを詳細表示させる。回答内容を確認する。レコードの状態を「処理中」にするため，受付コマンド（RECEIVE）を送信する。



**資料の複写・発送**

資料を複写し，依頼館への送付を行う。

複写受付業務で「処理中」のレコードを選択して，該当する ILL レコードを表示する。（画面省略）

**資料発送後の通知**

大きさ(ITEM),複写単価(UPRCE),複写枚数（QNT），送料（POSTG）などの料金事項を入力する。

WebUIP では，料金小計（CHRGE），合計金額（SUM）をシステムが自動的に計算するため入力を行っていない。

**レコードの更新**

システムに発送コマンド（SEND）を送信する。

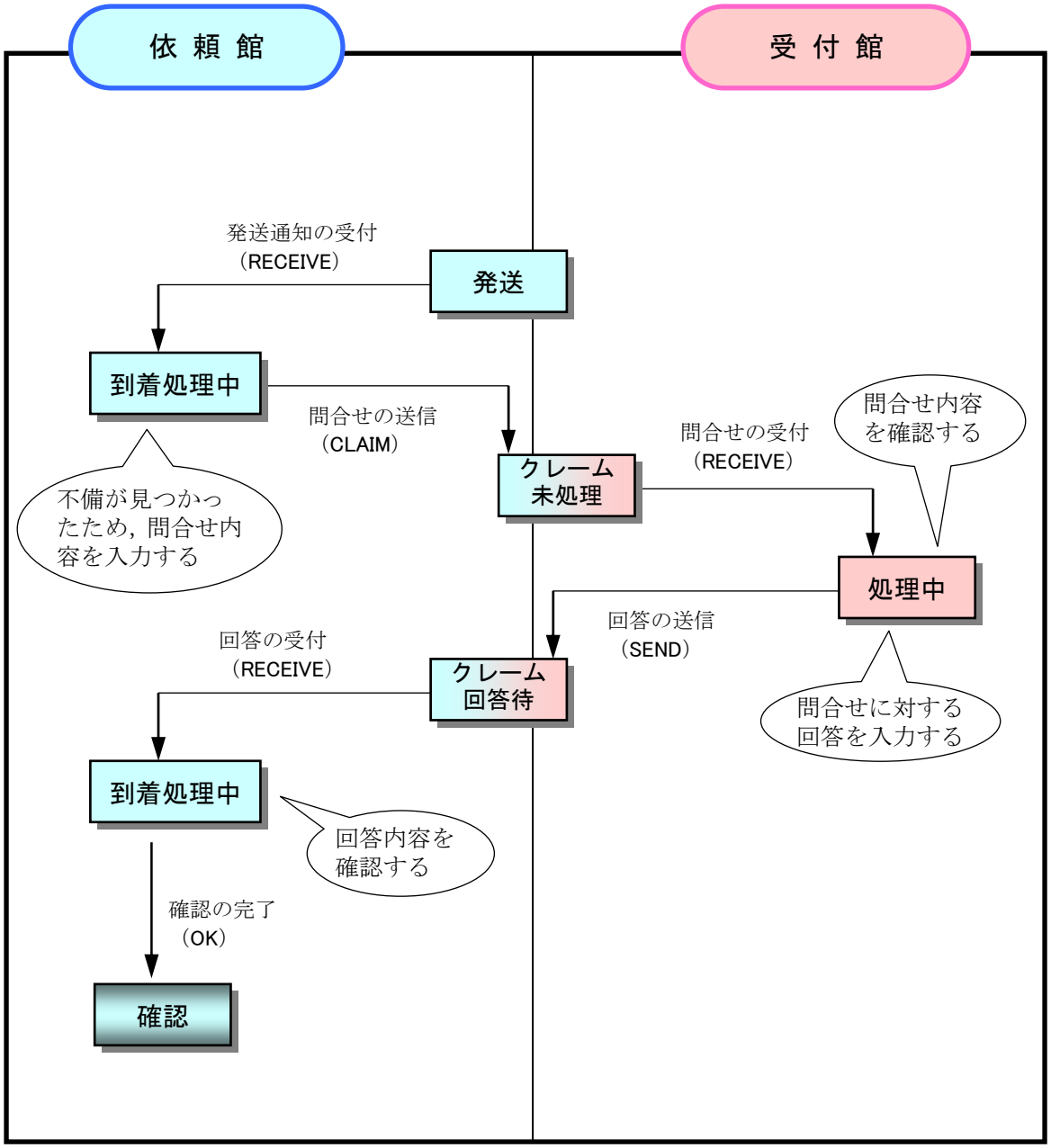
レコードの状態は「発送」となる。（画面例省略）

## 1. この項の目的

依頼館が，到着資料に不備がある等の場合に，受付館へ確認する手段について理解する。

## 2. 到着資料の問合せと回答の手順

※図中の「影付き四角」は ILL レコードの状態，「ふきだし」は各館で行う作業を表している。
カッコ内の用語は， WebUIP で使用するコマンド名である。



| 第６講　応用操作２ | 2. 到着資料の問合せ（依頼館）と回答（受付館）　依 頼　受 付 |
|---|---|

## 到着資料の問合せの流れ

**レコードの選択** ← 「発送」の状態にあるレコードの中から，該当レコードを表示する。

↓

**レコードとの照合** ← 到着資料と依頼内容を照合する。

↓

**問合せ** ← 資料に不備があり受付館へ問合せをするために，問合せ内容を ILL レコードに入力し送信する。

例題 18

依頼館は，例題 17 で発送された到着資料に欠落があったため，受付館へ連絡する。

雑誌のタイトル等：　Computers in libraries, Vol.21 No.1 (2001) p.26-29

論文名等：　David Dorman “The season of metadata at the annual Dublin Core workshop in Ottawa”

## 操作例

### 「発送」レコードの表示

「発送」状態の当該 ILL レコードを詳細表示する。（画面省略）

### ILL レコードの受付

「発送」の状態の ILL レコードが詳細表示させる。受付コマンド（RECEIVE）の送信により，レコードの状態を「到着処理中」にする。

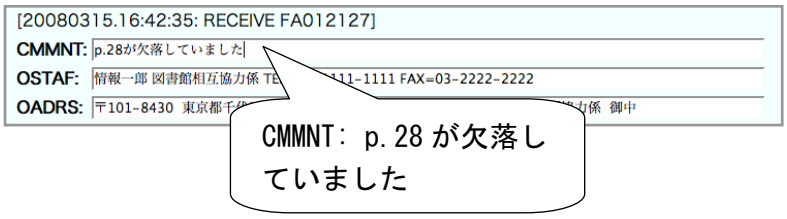
### 依頼内容等との照合

到着資料と，ILL レコードの依頼内容や料金項目等との照合を行う。

資料に欠落があるため，受付館への連絡を行う必要が生じた。

**受付館への連絡送信**

受付館への連絡内容(資料の欠落)を，CMMNT フィールドに入力する。




クレームコマンド（CLAIM）を送信する。

**クレーム時の入力必須項目**
・コメント（CMMNT）

**状態更新の確認**

レコードの状態は「クレーム未処理」となる。

| 第６講　応用操作２ | 2. 到着資料の問合せ（依頼館）と回答（受付館）　　依 頼　受 付 |
|---|---|

## 問合せに回答する流れ

**問合せの有無の確認** ← 依頼館からの連絡・問合せが発生すると，画面に早急処理マークが表示される。

↓

**問合せ内容の確認** ← 「クレーム未処理」のレコードを詳細表示して，問合せ内容を確認する。

↓

**送付した資料に欠落があった場合等には，欠落部分を複写し，依頼館へ送付する**

↓

**回答** ← ILL レコードに回答内容を入力して，回答を行う。

例題 19
受付館は，依頼館からの連絡内容を確認して，回答する。
雑誌のタイトル等：　Computers in libraries, Vol.21 No.1 (2001) p.26-29
論文名等：　David Dorman “The season of metadata at the annual Dublin Core workshop in Ottawa”

## 操作例

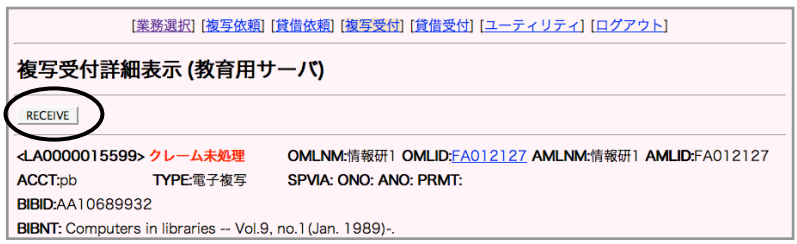
### 早急処理マークの確認

早急処理マーク(New!)により，複写受付業務を行う必要のあることが確認できる。

以下の状態のレコードが存在する時，早急処理マークが表示される
【複写受付業務】
- 「未処理」
- 「回答待」
- 「クレーム未処理」

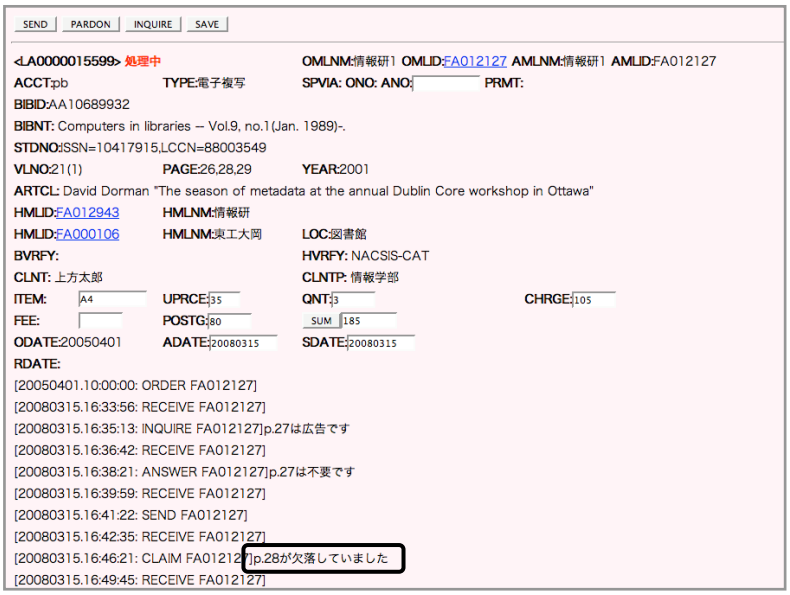
### ILL レコードの表示と受付

「クレーム未処理」の状態の ILL レコードを詳細表示し，受付コマンド (RECEIVE) を送信して受付を行う。



### 内容の確認

レコードの状態は「処理中」となる。履歴・連絡事項を参照して，依頼館からの連絡・問合せ内容を確認する。



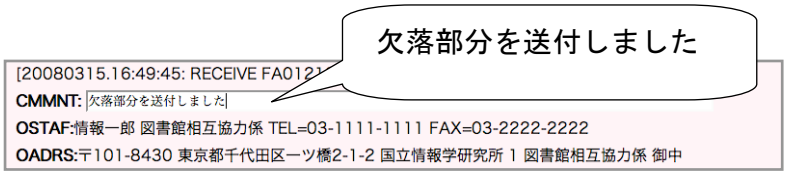

連絡に対して適切な処理を行う。

### ILL レコードの表示

複写受付業務で「処理中」のレコードを選択して，該当する ILL レコードを表示する（画面例省略）。

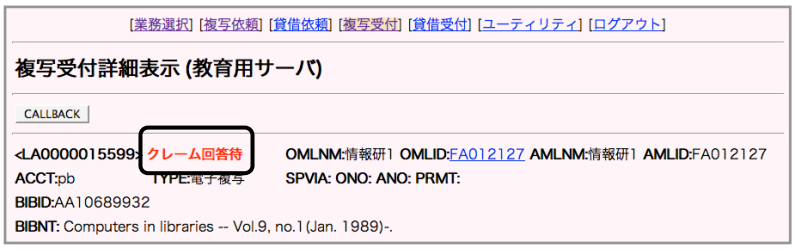
### 依頼館への回答

依頼館への回答を CMMNT フィールドに入力し，発送コマンド（SEND）を送信する。



### 状態更新の確認

レコードの状態は「クレーム回答待」になる。



| 第６講 応用操作２ | 2. 到着資料の問合せ（依頼館）と回答（受付館） | 依 頼 | 受 付 |
|---|---|---|---|

## 回答を確認するまでの流れ

**回答の有無の確認** ← 受付館からの「クレーム回答待」のレコードが発生すると，画面に早急処理マークが表示される。

↓

**回答内容の確認** ← 「クレーム回答待」のレコードを表示して，回答内容を確認する。

↓

**資料が到着**

↓

**確認** ← 資料到着後に照合し，問題がなければ，レコードの状態を「確認」にする（※貸借依頼の場合は「借用中」にする）。

例題 20
依頼館は，受付館からの回答内容を確認する。
雑誌のタイトル等： Computers in libraries, Vol.21 No.1 (2001) p.26-29
論文名等： David Dorman “The season of metadata at the annual Dublin Core workshop in Ottawa”

## 操作例

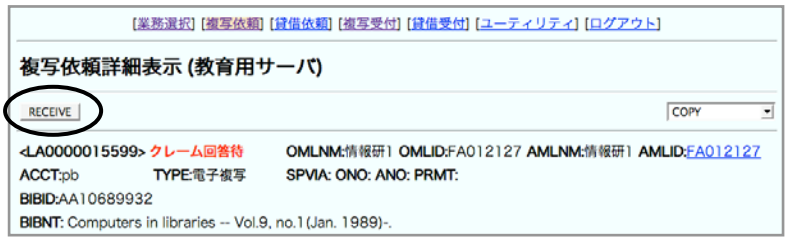
### 早急処理マークの確認

早急処理マーク（New!）により，複写依頼業務を行う必要のあることが確認できる。

以下の状態のレコードが存在する時，早急処理マークが表示される
【複写依頼業務】
- 「準備中」
- 「新着照会」
- 「クレーム回答待」

### ILL レコードの表示・確認・受付

「クレーム回答待」の状態の ILL レコードを詳細表示させる。履歴・連絡事項を参照することで，欠落部分が送付されたことがわかる。
実際に欠落部分が到着したら，受付コマンド(RECEIVE)を送信して，受付を行う。



### ILL レコードの更新

レコードの状態は「到着処理中」となる。

到着資料と，ILL レコードの依頼内容や料金項目等との照合を行う。

照合の結果問題がなければ，ILL レコードの状態を「確認」にするため，確認コマンド（OK）を送信する。

### 状態更新の確認

レコードの状態は「確認」になる。

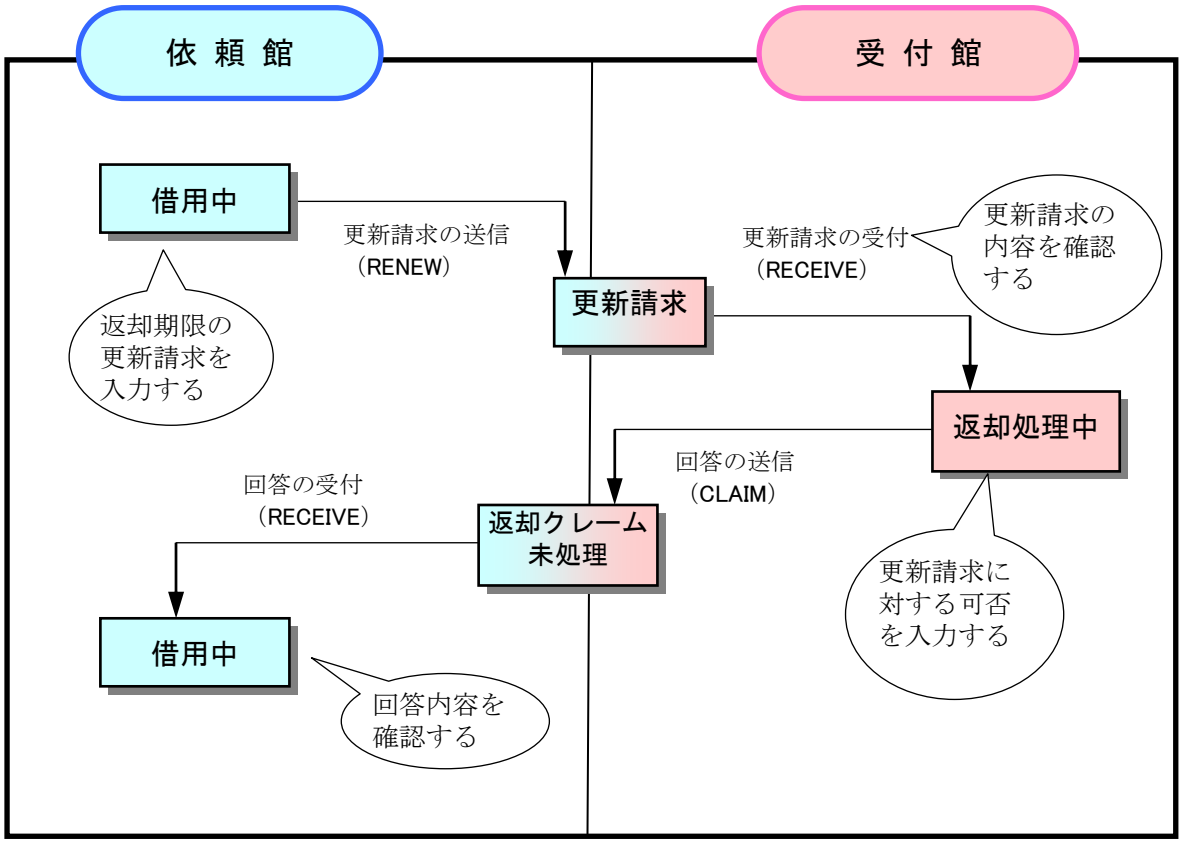
（画面省略）

## 1. この項の目的

依頼館が，受付館へ返却期限の更新請求をして回答を得る手順，及び，受付館がその請求に対して回答をする手順について理解する。

## 2. 返却期限の更新請求と回答の手順

※図中の「影付き四角」は ILL レコードの状態，「ふきだし」は各館で行う作業を表している。
カッコ内の用語は， WebUIP で使用するコマンド名である。



| 第６講　応用操作２ | 3. 返却期限の更新請求（依頼館）と回答（受付館）　依 頼　受 付 |
|---|---|

## 返却期限の更新請求の流れ

**レコードの選択** ← 「借用中」の状態にあるレコードの中から，該当レコードを表示する。

↓

**更新請求** ← 受付館に更新請求をするために，更新請求内容を ILL レコードに入力し送信する。

例題 21
依頼館は，借用中の資料に対して，利用者からの依頼により，受付館に返却期限の更新請求をする。
図書のタイトル等：　「学生のための情報リテラシー」（東京電機大学出版局，2001）
ISBN：4501532203，著者名：若山芳三郎

## 操作例

### 「借用中」レコードの表示

「借用中」状態の当該 ILL レコードを詳細表示する。（画面省略）

### ILL レコードの受付

更新請求の依頼内容を，CMMNT フィールドに入力した上で，システムに更新請求コマンド（RENEW）を送信する。

### 状態更新の確認

レコードの状態は「更新請求」となる。
（画面省略）

**更新請求時の入力必須項目**
・コメント（CMMNT）

| 第６講　応用操作２ | 3. 返却期限の更新請求（依頼館）と回答（受付館）　依頼　受 付 |
|---|---|

## 更新請求に回答する流れ

**更新請求の有無の確認** ← 依頼館からの更新請求が発生すると，画面に早急処理マークが表示される。

↓

**更新請求内容の確認** ← 「更新請求」のレコードを詳細表示して，問合せ内容を確認する。

↓

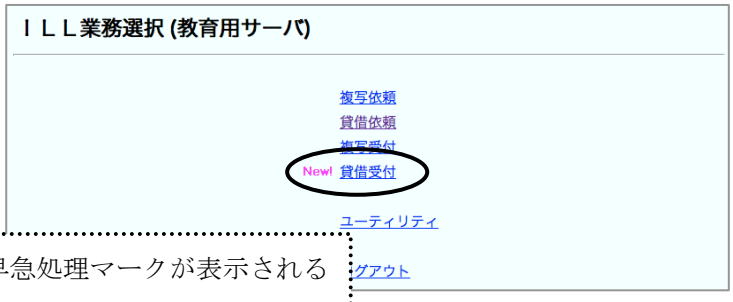
**回答** ← ILL レコードに回答内容を入力して，回答を行う。

例題 22
受付館は，依頼館からの更新請求内容を確認して，回答する。
図書のタイトル等：若山芳三郎著「学生のための情報リテラシー」

## 操作例

### 早急処理マークの確認

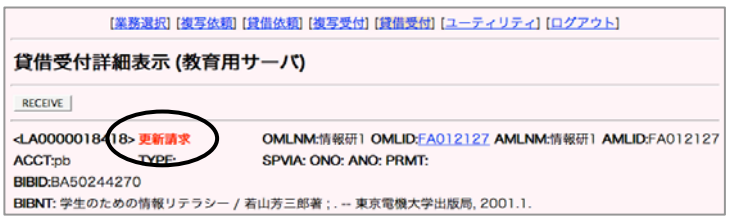
早急処理マーク（New!）により，貸借受付業務を行う必要のあることが確認できる。




以下の状態のレコードが存在する時，早急処理マークが表示される
【貸借受付業務】
- 「未処理」
- 「回答待」
- 「クレーム未処理」
- 「更新請求」

### ILL レコードの表示・確認・受付

「更新請求」の状態の ILL レコードを詳細表示させる。更新請求内容を確認し，受付コマンド（RECEIVE）を送信して受付を行う。

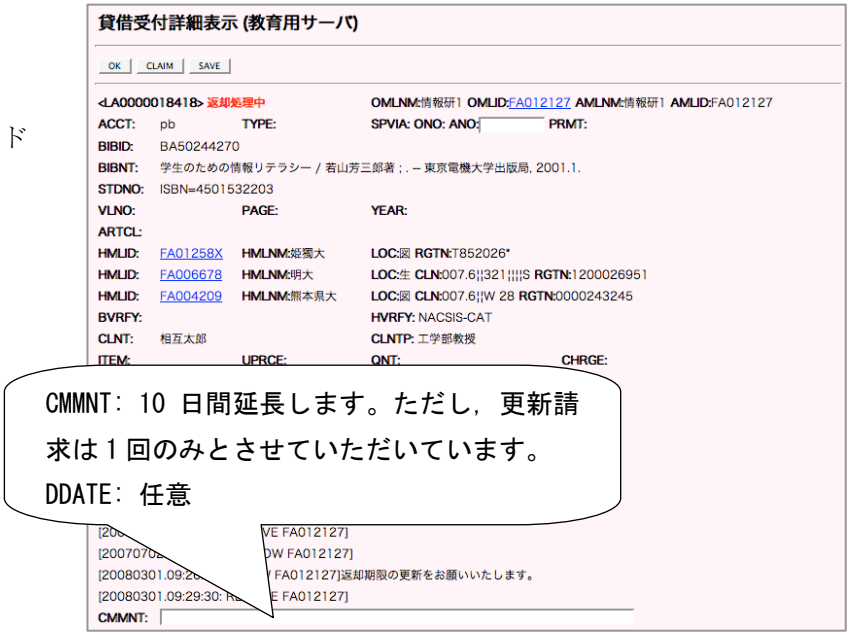


**状態更新の確認**

レコードの状態は「返却処理中」となる。

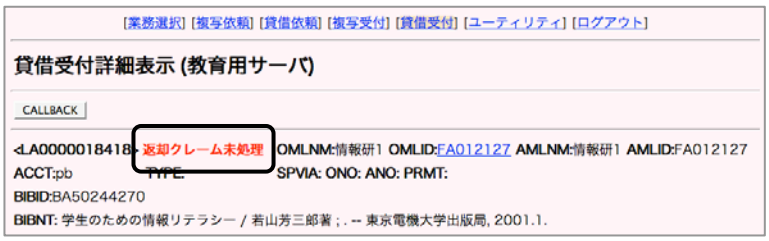
**回答の通知**

更新請求への可否をコメント<CMMNT>に記入し，返却期限<DDATE>を修正し，回答コマンド（CLAIM）の送信を行う。




**状態更新の確認**

レコードの状態は「返却クレーム未処理」になる。



## 回答を確認するまでの流れ

回答の有無の確認 ← 受付館からの連絡・回答が発生すると，画面に早急処理マークが表示される。

↓

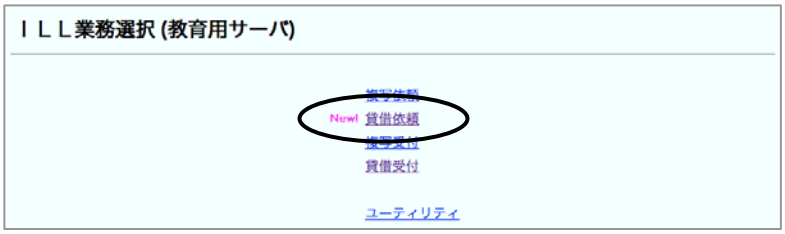
回答内容の確認 ← 「返却クレーム未処理」のレコードを表示して，回答内容を確認する。

例題 23
依頼館は，受付館からの回答内容を確認する。
図書のタイトル等：若山芳三郎著「学生のための情報リテラシー」

## 操作例

### 早急処理マークの確認

早急処理マーク（New!）により，貸借依頼業務を行う必要のあることが確認できる。




以下の状態のレコードが存在する時，早急処理マークが表示される
【貸借依頼業務】
- 「準備中」
- 「新着照会」
- 「クレーム回答待」
- 「返却クレーム未処理」

### ILL レコードの表示・確認・受付

「返却クレーム未処理」の状態の ILL レコードを詳細表示させる。回答内容を確認し，受付コマンド（RECEIVE）を送信して，受付を行う。

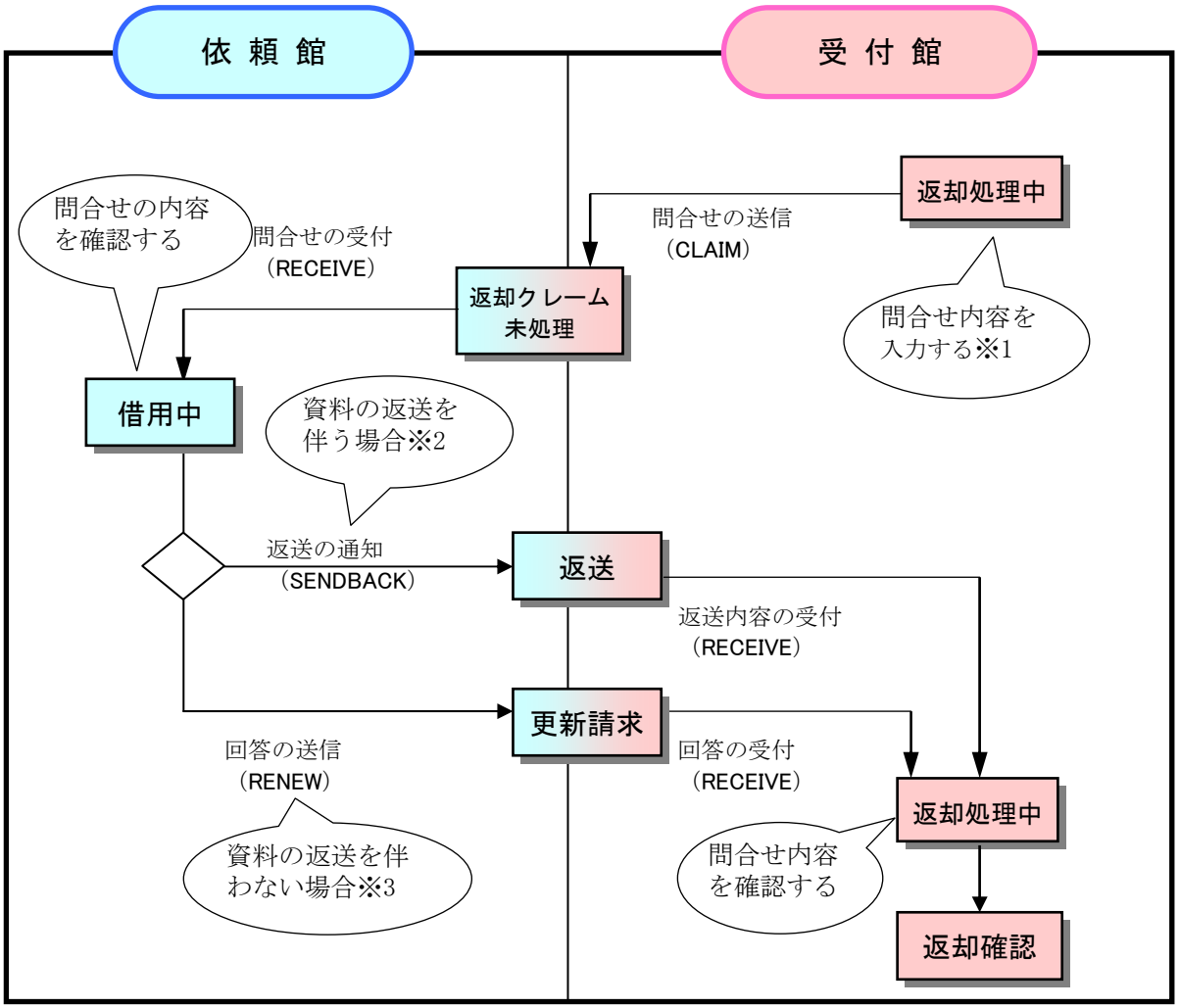
### 状態更新の確認

レコードの状態は「借用中」になる。（画面省略）

（補足）

返却資料に関する問合せ（受付館）と回答（依頼館）

受付館が返却資料に関する問合せをし，依頼館がその問合せに対して回答する。
現物の返却を伴うか，伴わないかによって，「借用中」状態から実行するコマンドが異なる。




※1 資料未着（別の資料が返却された）の問合せや返却された資料についての問合せ（破損，切手代の不足等）等

※2 借りた資料とは別の資料を返却したなどの場合は，資料自体は依頼館（利用者を含む）にあるので，現物の返却を伴う。

※3 返却した資料が破損していたなどの内容の場合は，資料自体は受付館にあるので，現物の返却を伴わない。この場合，受付館の処理の区別ができるよう「返送の通知（SENDBACK）」ではなく，「回答の送信（RENEW）」を行う。

詳細は「ILL システム操作マニュアル 第６版」を参照のこと。