

# 図書館アウトソーシングの 現状と課題

～ 本学の事例からの報告 ～

平岡健次

# 大学の概要

- 開学 1990年
- 立地 千葉県流山市
- 最寄り駅 つくばエクスプレス「流山おおたかの森」
- 学生数 約2000名
- 学部 2学部5学科
- 蔵書冊数 約20万冊
- 年間入館者数 約8万人
- 年間図書予算 約5000万円
- H16年6月より紀伊國屋書店に図書館業務を全面委託

# 図書館委託化への経緯

## 委託化への背景

大学冬の時代到来(少子化による18歳人口の減少)

専任職員退職者に対して、不補充措置が増える。

派遣職員・パート職員の採用が増える。

大学改革の一環で部署異動などが増える。

図書館サービスの安定提供が難しくなる。

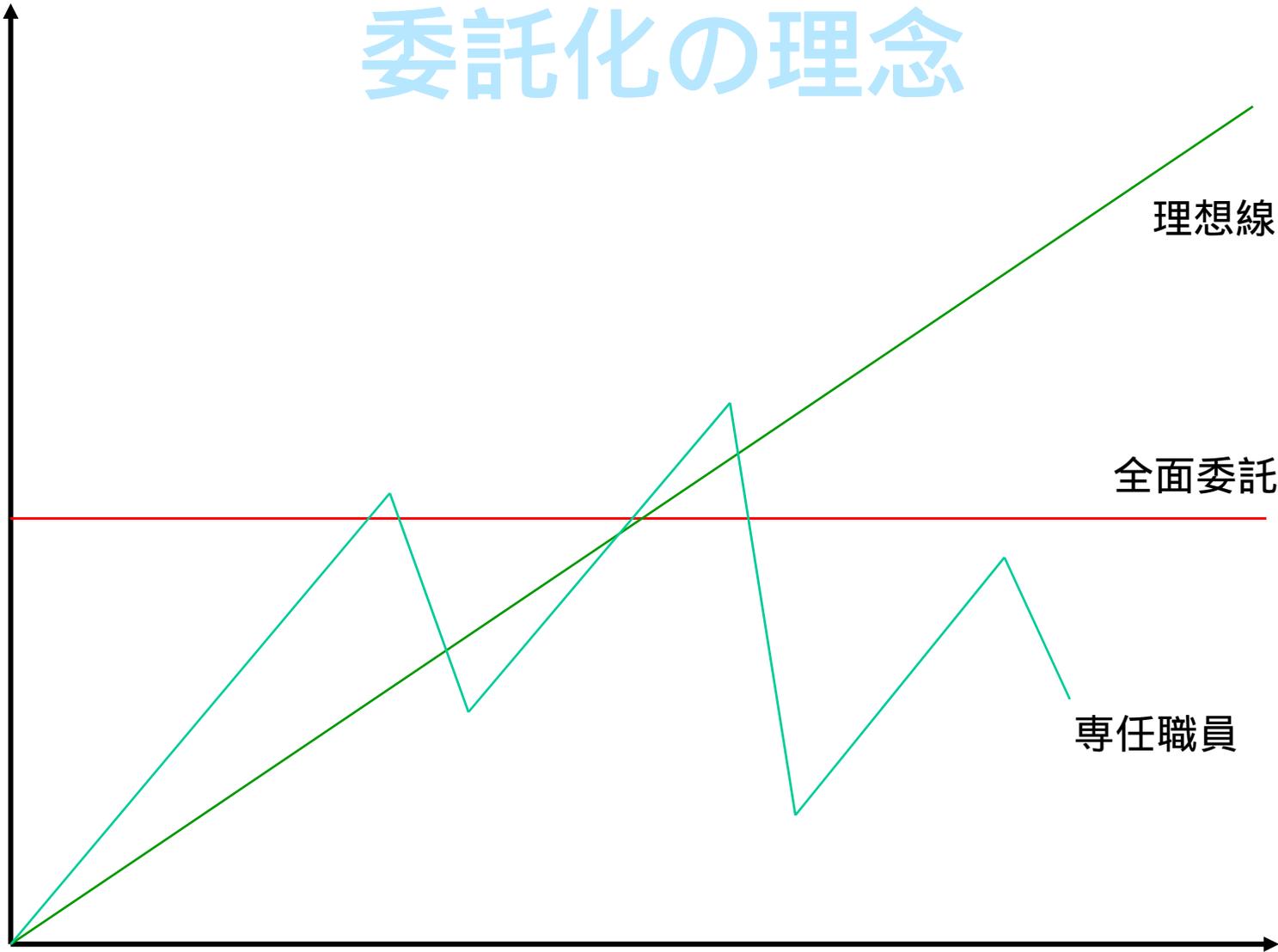
専任職員の意識が、自セクションの改革よりも大学全体の改革へ向いてくる。

専任職員は政策立案者、行政執行者とし、現場のサービスを委託した方が、効率よく学生満足度の高いサービスを提供することができるのではないか。

第1歩として、図書館の業務委託化スタート。

# 委託化の理念

図書館のポテンシャル



理想線

全面委託

専任職員

時間軸

# 全面委託後の業務概況

現場には大学専任職員は不在。閲覧, 目録, レファレンス, 会計などすべての業務を委託。

大学専任職員は, 図書館戦略業務のみ携わる。

## 図書館戦略業務とは

- ・図書館の予算要求
- ・学内他機関との調整
- ・各種図書館規定整備
- ・マニュアルに記載のない案件についての判断業務
- ・図書館の将来計画の企画・立案
- ・図書館レイアウト設計
- ・協会等外部機関との交流など

# 職務の専門性を切り分け(業者選定)

大学図書館職員に求められる専門性とは

大学の職員として、大学のミッションを理解し、大学図書館員としてそれを実現できること

図書館員としてサービスを提供するために必要な専門的知識を持っていること

↑これらをあまり区別せず求めてきた。

本学では、委託化を契機に、大学図書館にかかわる専任職員に求められる専門性と委託スタッフに求められる専門性を明確に区別することにした。

# 委託業務の切り分け(業者選定)

委託化への検討段階で、図書館の業務を仕様書に盛り込む際、図書館業務を次の4種類に区分した。

↑  
委託  
↓

- 1、**日常的業務**(整架、カウンター、会計など)
- 2、**専門的業務**(レファレンス、利用者教育、目録、選書等の教育研究支援業務)

↑  
大学  
↓

- 3、**判断業務**(マニュアルに記載のない事項に関する判断)
- 4、**図書館戦略業務**(予算要求、将来計画、規定整備、他機関との調整など)

日常的業務と専門的業務のすべてを委託した。判断業務については、メールにて大学側が回答し、メールのログをHTML化しマニュアルとして利用できるようにしている。

# 5年間の委託業務の成果

- ・ 詳細な業務マニュアルの構築と改訂 (A4両面で260ページ)
- ・ 対応Q & Aのメーリングリストログの蓄積 4500件 (6/16現在)
- ・ 月例業務報告の蓄積と業務分析
- ・ 人的資源の有効活用 (雇用人数の減少)
- ・ 利用者教育用資料、スキルの充実
- ・ 委託チームリーダー育成
- ・ 補助金の活用

# 委託後の問題点

## ・人事異動対応

図書館担当専任職員の変遷

5年間で4人が交代で担当

A → B → C → A → D  
H16 H17-H18 H19 H20 H21

運営の方向性は個人差が出る。

## ・賃上げ交渉と大学当局との温度差

# 現在の課題

## ・補助金活用の問題

H21年度補助金より経常費補助の枠組みが変更

## ・大学の主体性の確保

選書主体や決裁ルーチンの見直し

会議の増加

## ・雇い止め(派遣切り)

委託料金の頭打ちと関連して

# 現在の課題

## ・費用対効果

評価と報酬のバランスラインは？

当局 安くしたい

業者 高くしたい

入札による選定と継続契約

実際に現場で働く人のモチベーション向上は？

## ・見える化

事務業務は成果が分かりにくい

図解コミュニケーション(多摩大学Webページ)

# まとめ

## 大学における戦後レジュームからの脱却

- ・右肩上がりの経済と入学者の増加
  - ・社会変化が乏しかった時代
- これらを背景とした経験主義や体験主義に基づく運営方針から脱却

すなわち、社会の変化を的確に把握し、科学的な現状分析に基づいた将来への戦略・方向性を迅速に示すことができる体制へ