

# 目録業務のアウトソーシングと その考え方

関西学院大学図書館  
今村 太郎

## 目次

1. はじめに
2. 本学図書館の委託
3. 委託業者選択・仕様決定
4. 委託条件
5. 委託管理の実際
6. 今後の課題

# 1. はじめに

## (1) なぜアウトソーシングが必要なのか？

図書館サービス充実のために

- 増加する新しいサービス構築に対応 -

- a. 電子図書館などの情報発信サービス
- b. 非来館型サービス
- c. 図書館評価につなぐことが重要

図書館経営(人材戦略・資源再配分)

- a. 図書館におけるコア・コンピタンスの明確化

## (2) 目録業務はコアとなる業務ではないのか？

図書館の現場を支える人の意識はどうか？

目録業務は専門性の高い業務であるが、Nii総合目録や外部データベースの充実により委託が可能になった

図書館員はもっと多様な仕事ができる人的資源  
「自ら変わること」がきっかけになる

アウトソーシングは収書やレファレンスにまで広がり、図書館の全業務を委託する図書館も出現

図書館員の減少傾向と業務範囲の増加

### (3) アウトソーシングの前に行うことは？

現行業務の見直し

アウトソーシングに向けての業務標準化

委託対象の選別・現行処理時間確認

費用換算(費用効果)

図書館員の意識改革が必要

- a. 図書館の戦略と到達点を理解させる
- b. 導入時の意識改革がうまくいかないと図書館員のモラルが低下する

## 2. 本学図書館の委託

### (1) 経緯

- 1987年 受入冊数急増
- 1988年 委託業務開始
  - TRC新刊案内で学習和図書を対象に選書
  - TRCマーク利用(関学生協書籍)
    - a. 年間4400冊(年間整理冊数31000冊)
    - b. 図書業務電算化: Biblionシステム稼動
- 1990年 新図書館用収書
  - a. 年間35000冊(年間整理冊数59000冊)

- 1997年 新図書館開館
- 書店システム導入
- 新学部・大学院設置図書委託増加
- 2002年から委託業者変更
  - 紀伊国屋書店に変更
  - 富士通iLiswaveシステム稼動
  - 納品データはNii仕様
  - 年間25000冊(年間整理冊数60000冊)

(2) 本学図書館の委託目的  
発注から目録までの省力化  
整理業務の迅速化

(3) 特徴と課題

委託による図書館の知識とスキルの喪失を伴う、いわゆる「まる投げの委託」は行わない  
アルバイト職員の活用を行うことにより、委託費が高額になる洋書整理を館内整理している  
専任職員の目録チェック速度向上が館内整理の課題である

## 3. 委託業者選択・仕様決定

### (1) 委託業者の選択基準

- 委託する業務内容を仕様どおりに遂行できること
- 委託業務計画を立案し、業務運営できること
- 顧客のニーズに合致した業務改善を含めた仕様を決定し、業務運営できること
- 顧客へのコンサルティングができること

### (2) 委託業者選択時の確認事項

- 他大学図書館での実績や料金体系
- 業務スタッフの陣容、高度な専門能力
- 業務スタッフの教育・管理体制
- 定期的な報告と報告内容(明確さ)
- 機密保持対策
- 業者側の業務目標・方針
- 業務の効率性、速度、サービス内容

### (3) 委託業務仕様決定のポイント

委託業者との打ち合わせを十分に行うこと  
仕様がある程度固まったら業務運用を確定

各種テストの実施

移行仕様確認と移行指示

全体仕様書、データ仕様書、装備仕様書の整備  
業務運用上、一定単位ごとに業務をチェックする  
システムであるかを確認

納期や報告体制の確認

委託業務全般についてのスムーズな連絡体制

## 4. 委託条件

- (1) 新刊案内の店内在庫率が50%以上であること
- (2) 委託方式は社内引き取り方式とすること
- (3) 整理単価は現行を上回らないようにすること
- (4) 整理期間は4週間を超えないこと、納品を1日でも早くすること
- (5) 関学の委託仕様変更のためのプログラム変更等は無料とすること
- (6) 請求記号の2段目(受入順)採番のWeb化を実現すること

- (7) 書誌データはNii総合目録を使用し、ヒット率の改善を継続して行うこと
- (8) 本学の所蔵データとの整合性に配慮し、請求記号や書誌のレベル合わせを行うこと
- (9) データ、装備の品質管理体制に万全を期すること
- (10) クレーム時など話の内容がスムーズに伝わる人材を各担当に配置すること
- (11) 委託分の納品状況管理が明確に把握できること
- (12) 西宮上ヶ原および神戸三田に配送し、納品時は納品明細書順に現物をワゴンに配架すること

## 5. 委託管理の実際

### (1) 委託管理の前提

業者の専門知識、技術レベルが期待するレベルであること

仕様書決定段階で十分な打ち合わせができており、業者まかせでないこと

技術指導、緊密な連絡により信頼・協力関係が構築できていること

- a. 育てること: 業者の専門性、技術力の強化
- b. 学ぶこと: 業者の体制、スタッフの考え方

## (2)委託管理の方法

### 委託管理担当者の決定

- a. 双方のスタッフの決定と連絡体制

### 納品データ点検・調査

- a. 納品データサンプル抽出、点検
- b. ミスの原因究明
- c. 修正指示連絡、今後の対応確認

### 装備状態点検・確認

- a. 1冊ずつ点検(装備ミス、請求番号ミス、汚損・破損)
- b. 業者への修正指示を徹底
- c. 必要な場合の仕様修正(打ち合わせ)
- d. 判断できないものにつき、業者からの処理方法問い合わせに対応

### 請求記号問い合わせ、決定

- a. 既存図書との請求記号の不整合
- b. 版違い図書の問い合わせ

## 参考図書問い合わせ

- a. 発注データが一般書であるのに図書自体は参考図書である場合の問い合わせが発生する
- b. 選書担当者の再確認が必要になる

## 雑誌の混在

- a. TRC新刊案内では雑誌は雑誌扱いされておらず、図書に混在のまま発注されるので問い合わせが発生する

## 納期点検・確認

- a. 処理進行状況把握および確認
- b. 業者の報告書提出、報告期日の遵守
- c. 問題発生時の連絡・報告、改善提案書提出を求める
  - 問題点の確認、対策打ち合わせ
  - 改善提案の検討
  - 改善期日の確定、遵守

## 委託管理経費、価格交渉

- a. 現行価格の妥当性を検討

## 委託業者の定期的な見直し

## 6. 今後の課題

### (1) アウトソーシング受注増加による業者側の人材不足をどうするか？

委託整理実施館の増加により業者側の人材が枯渇するおそれがある

各大学のノウハウ、知識の蓄積 保存・応用品質管理と納期管理をさらに厳密にする必要がある

毎年3月～7月が業者の繁忙期であり、この時期に納品速度が低下するのが現状

### (2) 選書ツールの充実をはかる

TRC新刊案内以外の情報、学会関連図書などを含めた新しい選書ツールの開発を依頼する

新しい選書ツールについてはバーコード読み取りを可能にする 業務の効率化をはかる

### (3) 書店システムと図書館システムの連携を行う

2つのシステムの横断検索を可能にする

書店システム検索機能の改善が前提となる

書店システムの発注データを生かして図書館システムで目録データを追加する

#### (4) 委託業務研究会(仮称)の必要性

今後、さらに委託実施館が増加することに伴い、兵庫県内大学図書館協議会でも委託情報交換が必要ではないか コンソーシアム化

委託サービス内容の情報交換を行い、共有化する

委託価格の適正化をはかるため業者を含めた話し合いの場を設定する

以上