

カウンター業務のアウトソーシングについて

甲南大学 図書館 次長 永幡光生

はじめに

- * アウトソーシングの定義について
 - ・ 「アウトソーシングとは何か」、その意味する内容の理解が一致しているとは言えない状況がある。
 - ・ 「アウトソーシング」と「外部委託」とは違うという考え方がある。
 - ・ 報告は専任職員以外の人、手段で業務を処理することと広義に解釈して行う。
- * 閲覧カウンター業務の委託化について
 - ・ 図書館の開館時間延長の経緯からサイバーライブラリの取り組み。
 - ・ 事例報告は開室 4 年目のサイバーライブラリでの事例が中心となる。

転機 1 阪神大震災後の図書館 (1995 - 2000)

- * 図書館職員の位置付けの変化について
 - ・ 別紙資料 1 (職員数の変化) 参照
 - ・ 1995 年以前は定員数という考え方が踏襲されていた。
(専任職員の定員数が決められ維持されていた)
 - ・ 大学職員は総合職と位置付ける。
 - ・ 図書館職員も大学職員である
- * 震災復興の基本政策について
 - ・ 専任職員数縮減政策 - 縮減策の立案要請
 - ・ 学生サービス優先 - 学生部、教務部等学生窓口業務の時間延長
図書館開館時間延長
1995 年 7 月 業務委託 3 名 17:00 ~ 21:00
(人材派遣会社より派遣)
- * 現有専任職員枠の維持する考え方の行き詰まり。人材豊富な草刈場か？
 - ・ 人事政策により短期間での異動が行われるようになる。
 - ・ 経験豊富な図書館員の他部局への転出。
 - ・ 専任職員減員の加速化。

転機2 新しい施設 = サイバーライブラリの立ち上げと運営 (2001 - 2003)

- * 新しい学部教育のあり方とサイバーライブラリの誕生
 - ・ 別紙資料2 (サイバーライブラリの概要)
 - ・ 新しい構想による施設・設備整備と夜間開館(18:00~21:00)・休日開館実施
 - ・ カウンター業務の全面業者委託化。
 - ・ 開室初年度はカウンター業務の知識が不十分で、スタッフの入れ替わりが多く、業務の安定が得られなかった。
 - ・ スタッフによる利用者向けのリーフレット作成において成果がみられた。
(新しい人材による異なる視点の効果)

- * 開室2年目の安定
 - ・ 優秀なスタッフを得たことにより、ゼミガイダンス等の実施や新しいサービスへの試みが行われた。
 - ・ 優秀なスタッフの他職場への流出。

- * 開室3年目
 - ・ 委託業者との関係に不協和が生じる。
 - ・ 委託業者とカウンタースタッフ間の信頼関係に亀裂。
 - ・ カウンター周りの雰囲気マイナスの影響。
 - ・ 委託業者の対応に満足が得られず。

転機3 サイバーライブラリ開室3年経過後の見直し (2004)

- ・ 過去3年間の業者委託による問題点の検討から2004年度より派遣社員による運用に切り替える。

- * 不定型な数多くの判断業務
 - ・ カウンター業務には資料の貸出・返却の定型業務だけでなく不定型な数多くの判断業務がある。
 - ・ 夜間開館時の危機管理・トラブル対応等の高度な判断を要する場合がある。
 - ・ 設置している機器類の障害対応。(担当外)
 - ・ 利用者にとっては専任非専任の区別がない。大学の事情は不十分な知識・情報しかなく、利用者サイドからの不信・不満がでる。

- * 利用者教育としてのガイダンスの充実
 - ・ 利用者教育としてのガイダンス等利用者への積極的なアプローチ、情報リテラシー教育が必要となる。

- * 図書館との緊密な連携と将来ビジョンの策定

転機4 新しい学習空間を目指して(2004)

- ・ 図書館とサイバーライブラリの特色付けと棲み分けを図る。
- ・ 利用者がもとめる学習空間と新たなサービスへの要望と期待の分析
- ・ 図書館・サイバーライブラリの将来への展望について共有できる、議論できる、アドバイスが得られるパートナー。

おわりに

- ・ 大学図書館のサービスをすべて利用者からの視点で考え直し、再構築する必要がある。
- ・ アウトソーシングは目的ではない。目的を達成するための手段である。
- ・ 図書館職員として何が必要なのか 専門職としての図書館員とは？

以上

資料1 職員数の変化

	職員数(人)		司書等資格	
	専任	非専任	専任	非専任
1993.5	28	0	11	-
1994.5	28	0	11	-
1995.5	29	0	10	-
1996.5	27	0	8	-
1997.5	26	0	8	-
1998.5	25	1	7	1
1999.5	24	2	7	1
2000.5	22	6	6	0
2001.5	21	7	6	2
2002.5	19	9	6	5
2003.5	18	10	5	6
2004.11	17	12		

