

**私立大学図書館協会東地区部会研究部**  
**2010年度パブリックサービス研究分科会 第4回講義録**

**講義：「法政大学図書館における業務委託の実際」**

講師：法政大学図書館事務部多摩事務課課長、下澤計治氏

日時：2010年7月15日（木） 13:45-14:45

場所：法政大学多摩図書館（3号館図書館・研究所棟）3F 学習室3

書記：生澤、武藤

配布資料：レジュメ「法政大学図書館における業務委託の実際」2010.7.15

リーフレット「レポート・ゼミ論・卒論資料を集めましょう！」

昨今、業務委託は国公立大学図書館でも見られるようになってきたが、その割合は私立大学図書館の方が高く、今やほとんどの私立大学図書館で業務委託もしくは非専任職員が活用されている。なぜ私立大学図書館で業務委託が行われるようになったのか、法政大学を例にとって考える。

## 1、経緯

### (1) 要因

#### ①外的要因

- ・大学の経営資源の逓減—予算のゼロないしマイナス・シーリング化  
→法政大学のように同額を維持している大学もあるが、『図書館年鑑』（日本図書館協会）によると全体としては右肩下がり傾向がある。
- ・人件費の圧縮—専任減、非専任増  
→経営資源の一つが学費である。学費をより多く獲得する手段の一つとして、FDや学部を増設し学生数を増やすということが挙げられるが、学部増設には専任教員の増員が必須である。しかし大学全体の人件費を大幅に増やすことはできないため、相対的に専任職員の数を減らす方向に向かわざるを得なくなる。  
しかし専任職員が減ってもサービスの維持・向上は求められるため、専任職員が減った分を業務委託・非専任職員で補う必要がある。

#### ②内的要因

- ・利用者の図書館利用要求の変化—デジタル資料、開館日数増  
→学生や若手教員はデジタル慣れしている。  
開館日数の増加要求は昔からあるが、専任職員のみでは経費の面からそれに応えるのが困難であった。今は24時間開館している大学もある。
- ・利用者教育、レファレンス等の積極的な展開—利用者満足  
→デジタル資料を活用するには利用者教育が必要であり、利用者教育をするためには図書館員自身の訓練が必要となる。

→法政大学では利用者教育に早くから取り組み始めていた。卒業生を対象に行っている満足度アンケートでは、図書館が他部署よりも圧倒的に高いポイントを獲得しており、図書館サービスの方向性としては成功しているといえる。

## (2) 法政大学図書館の将来計画 2004～2010

コア業務①選書②レファレンス業務③利用者教育④情報発信⑤電子資料運用

⑥目録 DB 維持管理⑦受入・整理⑧閲覧 \*⑥～⑧は委託業者管理

→図書館サービスの質を落とさないために⑥～⑧を委託するという方法を選んだ。しかし、単に経費を浮かせるために業務を丸投げしているわけではない。図書館業務を全て委託してしまえば、図書館としてのポリシーをなくしてしまうことになり、利用者に対して責任を果たせるか疑問である。

## (3) 業務委託

→業務委託は、図書館界において批判する者が多い。多摩図書館では 1984 年の開館当時から、図書の整理業務を委託した。法政大学図書館全体として現体制になったのは下記の通り。

2003 年度 閲覧業務より開始

2004 年度 目録 DB、受入・整理を追加

→実験的な意味合いも含めまずは閲覧業務を、続いて収書業務を委託した。業務委託前後で、専任職員数は約 60 人から半減した。

## 2、現状

(1) 委託業者：昨年度（2009 年度）は 2 社競争見積もり

(2) 予算：2009 年度は図書館予算の約 3 割強を占める

(3) 運営：

①全体月例会—マニュアル型から提案型への転換

→従来はマニュアルを整備しそれをスタッフに徹底させる「マニュアル型」だったが、主体的に改善点を提案してもらう「提案型」にシフトしつつある。

②各館での収書・整理、閲覧別の月例会

→現場レベルの打合せ。例えば、映画会の企画と実施、入館者数の変化分析など。

(4) 改善面

①資料費のコスト削減

②配架の日数短縮(平均、和書 5.8 日、洋書 13.9 日)

→発注から配架までの時間が短縮された。最短で 2 日というケースもある。

③目録 DB のメンテナンス—OPAC 検索の向上

→歴年の DB 構築により、異なる記述の書誌が多数存在することになってしまった。

DB の統一と著者リンクの整備を、現在業務委託で行っている。DB を整備して初めて OPAC が有効に使える。

④開館日数の増加—320 日(2009 年度)

→今後さらに開館日数を増やしていきたいが、経費面とのジレンマがある。

⑤レファレンス体制の充実一時間外もクイックレファレンスで対応

→専任職員勤務外のレファレンスについては、対応できるものについてはその場で対応し、対応しきれないものについては、記録を残し翌日専任職員に引き継がれる。

⑥展示の定期的な実施

→展示まで専任職員がエネルギーを割くことができず、以前は閑散期(夏休み期間など)にしかできなかったが、カウンター業務を委託することにより時々の展示が可能になった。例えば、4月など新生が入ってくる時期には一人暮らしに関連した資料などを展示している。

### 3、専任業務

(1) コア業務と成果

①選書

- ・学生用図書の予算増

→法政大学図書館は、学生用図書＝消耗品＝開架、研究用図書＝資産＝閉架といった形で運用されている。学生用図書の予算よりも研究用図書の予算の方が多く、また研究用から学生用に予算の付け替えもできないのがこれまでであった。しかし、学生用図書の予算を少しずつ増やすようにしている。

- ・レファレンス、ゼミサポートと連動させた選書

→レファレンスやゼミサポート（図書館員が担当ゼミの研究主題を把握し、ガイダンスや個別サポートを行うこと）と連動させた選書をするためには、委託ではなく専任職員が選書するべき。

②レファレンス

- ・レファレンス受付数の増加（2003年度 1,000件から 2006年度 3,200件へ）

→他の業務を委託したことでレファレンスにかかるエネルギーが増え、サービスの向上があったと考えられる。

③情報リテラシー教育

- ・ゼミサポート制の導入
- ・基礎ゼミ 85% 専門ゼミ 25%

→基礎ゼミは1年生、専門ゼミは2年生もしくは3年生以上を対象に行われる。パーセンテージは全ゼミ数に対する実施率。

④情報発信(HP、パスファインダー)

- ・HPでの情報発信
- ・学術機関リポジトリ

→貴重書類も合わせ約 4,000件登録。アクセス数は、世界で 300番台、日本で 22位。

- ・パスファインダー
- ・コレクションリストのHP公開

#### ⑤その他

- ・ライブラリーサポーター

→学生から募る。いわば図書館応援団で、選書ツアーを行ったり図書館の改善点を指摘してもらったりする。2010年度は16名。

- ・学習アドバイザー

→院生から募る。図書館に一定時間在席し、学生からのレポート・論文の書き方についての質問に答えてもらう。学生によっては大学院への進学に関する相談をすることもある。2010年度は5名。

- ・レポート作成講座

→レポートの書き方が分からない学生が多く、教員によってはあまり指導しないため、図書館で対応している。

(2) 職員数：29名（うち4名非専任） 市ヶ谷19名、多摩8名、小金井2名

(3) 人材育成—研修プログラム

→今や多くの私立大学で司書資格を持っていても人事異動が通常に行われ、司書資格を持っていない職員が図書館員になることも往々にしてあるため、委託スタッフと専任職員が相談や提案を共にしていく必要がある。また日常業務は委託スタッフが行い専任職員が携わることがないため、委託スタッフが行っている日常業務について、専任職員が学ぶための研修プログラムが組まれている。

(4) 利用者満足（卒業生調査）—2008年度59.6%、2009年度62.3%

\*不満の多くは施設、設備に起因するもの

→多摩図書館は1984年竣工。開架と閉架は一度ゲートを出なければ、行き来ができないといった動線上の問題があったりする。ただ重ねただけという点において‘重層型図書館’といえる。

動線の改善策を現在検討中である。

## 4、問題点

(1) 図書館力の低下

①目録業務の空洞化

→知識として理解できても、感覚としては分からない。NIIの研修で補完する。

②選書眼の低下—とくに古書

→研究用・学習用の基本的な資料や、法政大学図書館に必要な資料が分からず、選書に対する感覚が鈍化してしまっている。研修だけでは補われるものではなく、図書館員として経験知を積み重ねる必要がある。

(2) 低賃金層の出現

→専任職員と委託スタッフには賃金格差があり、委託することで低賃金層を生み出してしまっている。

(3) 優秀な委託スタッフの低い定着率

→他の大学図書館に専任職員として採用されるケースがある。法政大学図書館でスキルを高めてステップアップすることは喜ばしいことだが、委託管理者は苦勞することになる。

## 5、蛇足

### (1) 国立大学法人での市場化テスト

→国立大学でも業務委託は増える傾向にあるが、もっと民間でまかなえるのでは、ということを探るために現在市場化テストが行われている。業務委託を考える時、このことにも注意を払う必要がある。

## 質疑応答

Q. 2- (3) -②、月例会は現場スタッフによるものか、また人数は何人か。

A. 現場スタッフによる月例会で、管理者も参加する。人数は、管理者が1名、スタッフは閲覧5名、収書4名で、リーダーの立場にあるものが参加する。

Q. 2- (4) -②、配架日数の短縮について、業者には至急として依頼するのか。

A. 全てが至急ではないが、それに準じている。

Q. パートタイマーや派遣職員といった方法も考えられたと思うが、業務委託を選んだ理由は。

A. 導入当時立ち会っていなかったため細かい部分までは分からないが、パートタイマーや派遣職員は人数が多くなると管理が大変になり、また法律が変わった場合に対応に追われてしまう。また大学全体の人事方針として、派遣職員は減らす方向にある。

Q. 全面業務委託をした方が、図書館力は上がるのでは。

A. そういった考え方もあると思う。ただ、他大学に移る委託スタッフがいるように、委託スタッフも流動的な面がある。また蔵書には、個々の大学図書館の特色や風土、歴史的な発展の過程がありコレクションへの理解が必要であり、全面委託してしまうと大学の特長を活かした選書が行えるのかも疑問である。

Q. 2- (4) -①、資料のコスト削減について、業務委託との関係は。

A. 見積もりの取り方を工夫した。

Q. 3- (1) -②、レファレンス受付数が増えた要因は。

A. 詳細な分析はまだ行っていないが、考えられることの一点目としてはカウンターに常に人がいることが挙げられる。二点目としては、専任職員がレファレンスに割けるエネルギーが増えたことで職員の意識が変わり、それを学生が敏感に感じ取ったのではないかと。

以上