

特別寄稿

大学図書館の業務受託の将来展望

田中 康雄

今年の4月から学校法人立命館の出資会社である株式会社クレオテックに勤務する事になり、再び大学図書館に関係をもつことになった。私事で恐縮であるが、1976年に学校法人立命館に就職し、その大半を大学図書館および情報システム関連の業務に携わってきた。1995年以降の立命館大学図書館における業務委託の導入に関して委託する側の立場で深く関わってきた者が、今は全く逆の立場である受託企業の責任者の一人として大学図書館に関わることになった訳である。

3年ほど大学図書館での仕事から離れていたもので、6月に東京にあるいくつかの大規模大学の図書館を訪問させていただいた。ある程度予想はしていたが、正直言って、レファレンス業務や情報リテラシーに関する業務の一部を除くとほとんど全ての業務分野において図書館業務の委託化が進んでいる現状に驚きを感じた。大学図書館の専任職員数は確実に削減される傾向にあり、それに代わって委託企業のスタッフがその業務を担当するという構図である。

今後の大学図書館のあり方については、大学図書館の方々が主体となって検討されることではあるが、受託企業としても、そこで業務に従事しているスタッフにとっても重大関心事であり、それに協力し、サポートしていくことがこれからの受託企業にとっての重要テーマになっていくと考えている。それ無しには、安定的に継続して大学図書館業務を受託することはできない。

今後の大学図書館における業務委託の展望について受託企業の立場で考えてみた。

なお、大学図書館のアウトソーシングに関しては、立教大学の牛崎氏の論文¹⁾に詳しく分析されている。また、立命館大学における業務委託導入に関わる経緯や状況分析は、筆者の拙稿²⁾を参照いただきたい。

1. 当社における図書館業務受託の現状

(1) 株式会社クレオテックの大学図書館業務受託の現状

既述の通り、当社は、学校法人立命館の出資会社として、1993年に設立され、今年で創立16年目を迎えている。事業内容としては、教育研究支援事業、キャンパス環境管理事業、学生生活支援事業を中心に学園における様々な教育・研究活動を支援するための事業展開を図っている。この中の教育研究支援事業の一環として、図書館業務のアウトソーシングを事業展開している。現在はライブラリーサービス部および九州事業本部のライブラリー課において立命館大学と立命館アジア太平洋大学（以下「APU」という）の図書館業務を受託している。

(2) 受託業務内容

立命館大学図書館では、2001 年度よりレファレンス業務の委託化を開始したこともあり、現在は閲覧、図書・雑誌目録、資料管理、レファレンス、ガイダンスなど、ほぼ大学図書館業務の全分野に亘って受託している。これは、目録を京都で集中処理している以外は、APUライブラリーにおいてもほぼ同様の内容になっている。レファレンス業務は、多くの大規模大学の大学図書館では、未だに専任職員業務として位置付けられているなかで、8 年に及ぶ実績を重ね、利用者からの満足度も概ね上がってきていると評価している。また、APU においては、87 の国・地域から学生・大学院生を合わせると 2,700 名を超える留学生が在籍し、日英二言語で授業が展開されているため、このようなレファレンスや各種問い合わせにも英語でのコミュニケーション力が必要になっている。

2. 大学図書館業務受託の課題

これまで一部の業務を大学が委託していた時代と変わり、大学図書館が全面的にテクニカルな分野を委託する傾向が強まり、委託者と受託者での業務運営に関する考え方を丁寧に協議していくことが必要になっている。

(1) 物件費と人件費の違い

もともと私立大学図書館において業務委託が拡大していった要因は、少子化の進行、経済環境の悪化、最大の収入源である学費値上げの困難性など、大学経営環境が厳しい状況に突入したからである。新たな分野への戦力投入を内部からその原資を生み出す努力として、比較的多数の専任職員を擁して業務を運営してきた図書館がそのターゲットとなったといえる。実際、図書館業務は全国レベルでの標準化が進んでいるため、業務委託化によって効率的な図書館運営を実現することが比較的容易であった。

一方で課題も存在している。委託者である大学側は、業務委託に関わる経費は、物件費として扱われているが、受託企業側は当然人件費であり、優秀な人材を安定的に確保し、業務に対するモチベーションを高めるためには、待遇改善も図っていく必要がある。恐らく多くの大学図書館関係者はこの状況について理解をされているとは思いますが、受託企業から要請されても厳しい財政状況の中で予算の増額の困難性に直面されているのが現実であろう。しかし、大学図書館業務の質的向上を図る上で受託側スタッフの力量向上は必須の課題であり、長期的視野にたった関係構築が必要である。

(2) 人材育成

かつて専任職員が行ってきた図書館業務の多くを受託企業が担う以上、社員の雇用を安定的に確保し、業務に対するモチベーションや業務の質を高めることは、受託企業にとって極めて重要なテーマである。そのためには、社員個人の努力も必要であるが、それぞれのスタッフの力を客観的に把握し、大学に対しても受託企業を価値判断するための材料を提供することが今後必要になると考えている。幸い NPO 法人である「大学図書館支援機構」(理事長：上田修一慶応義塾大学教授) が 2007 年に設立され、今年度より大学図書

館業務実務能力認定試験「総合目録一図書初級」が実施されている。これまで図書館司書資格はあったが、特定の業務を評価する物差しは無く、こうした形で評価基準が次第に定着し、受託企業のレベルを示す一つの判断材料となることを期待している。

(3) 大学図書館と受託企業の連携・協力

そして最も重要なことは、大学図書館と受託企業との連携・協力である。図書館は、大学における学習・教育・研究にとって本来そのセンターとなるべき機関である。インターネットの発展にともない情報検索は場所や時間の制約からは解放されつつあるが、主要な情報コンテンツは大学の契約で多くは無償で提供されており、それを駆使するための情報リテラシー教育も大学図書館において実施されている。受託企業のスタッフはその最前線で利用者と接しており、そこでの情報を正確・適正に把握し、図書館専任職員にフィードバックすることにより、また新たな業務創造が可能となり、それが次の利用者サービスの向上に繋がるというプラスのサイクルが可能となる。

両者の連携・協力を進める上では、現場のスタッフだけでなく、受託企業の管理者が現場の状況を的確に把握し、大学図書館側と十分なコミュニケーションを取っていくことが重要である。

3. 業務委託の将来展望

図書館の業務委託の歴史は、他の大学業務の中では、比較的長いとはいえまだ多くの課題を抱えている。その最も大きな問題は、事業を安定的に継続できるかという点にある。当社のような立命館の出資会社といえども何もしないで毎年図書館業務を受託できるとは考えていない。

大学そのものが大転換期を迎えている中で、教育分野でいえば、学士課程教育の充実や教育の質保証が求められ、こうした課題に大学としてもどのように対応すべきかの議論が全国的に開始され、様々な教育プログラムが実践されようとしている。大学図書館にとっても存立に関わる本来的テーマであり、既に多くの図書館で検討が始まっているものと思う。

受託企業としても情報の提供・管理、運営にとどまらず、大学がどのような方針や方向性を持って教育・研究を進めようとしているのかに大きな関心を寄せ、それに対する受託企業としての提案ができるよう力量の形成を図っていくことが重要である。本当の意味で大学図書館と受託企業が対等な関係を構築できなければ、図書館利用者が真に必要なとしているサービスも構築することはできないだろう。

4. 終わりに

クレオテックは学校法人立命館の出資会社であり、それ故に学生・教職員の学習・教育・研究活動にどのように寄与できるかが強く求められる。会社という大括りでの取り組みだけではなく、現場で働く社員一人ひとりが知恵を出し合い、何が出来るのか、どのよ

うに改善していけばよいのかを考え、大学に提案し、生き活きと働く事ができる環境をつくり、委託者である立命館大学や APU と「大学図書館業務委託のベストモデル」を構築していきたいと考えている。

参考文献

- 1) 牛崎 進 “アウトソーシングと大学図書館論” 『情報の科学と技術』 57(7), 2007, pp.320-324
- 2) 田中康雄 “アウトソーシングを活用した大学図書館運営” 『図書館雑誌』 97(3), 2003.3, pp.159-161

(たなか・やすお 株式会社クレオテック)



写真：APU ライブラリー閲覧カウンター