

3-(2) 企画書作成

株式会社紀伊國屋書店

ライブラリーサービス営業本部理事・本部長

藤則 幸男

はじめに

大学図書館の業務委託が加速してきているが、委託業者を単なる下請けではなく、業務改革のパートナーとして位置付けどのように連携していくかが、委託の成否を分けることになる。業務項目を列記した簡単な委託仕様書で、価格競争を主目的とする業者選定方法では委託の成果は保証されないだろう。委託業者を決定する前に各業者の業務内容や成果を判断することも難しい状況にある。一方で、委託業者を選定する立場である図書館側が確固とした委託目的、期待する成果を明確に業者に提示できていないという現実も否定できない。本来、図書館自体が自己目的を明確に提示できて初めて委託業者の業務評価をすることができる訳であり、委託するかしないかに拘らず、図書館自体が業務評価をどう捉えているのかが問われているのではないと思われる。委託を評価するためには、現在の業務遂行の主体である職員が自ら行っている図書館業務を質量両面から判断する仕組みがなければ、業者委託の条件を正しく提示し、評価することはできないのではないだろうか。

この企画書作成では、現在の委託業務が抱えている問題点を整理し、今後委託を進める上で図書館業務の成果をどう捉え、評価していくべきか、その方法論を検討していきたい。具体的には受託する企業の立場から実際の受託事例を交えて報告し、委託する側である図書館職員の方々に問題提議する形で課題を整理したい。その上で業者に委託する場合の企画書を検討していただくこととする。

一. アウトソーシングの現状把握

1. 図書館委託が増大する背景

大学図書館を取り巻く環境の変化と委託の増大

図書館に求められている期待・役割・課題

2. アウトソーシングの定義

派遣から委託へ

戦略的なアウトソーシング導入

3. 委託業者の現状

派遣系・書店系・業務系・警備会社・大学関連会社

PFI・指定管理者制度

4. 委託の目的と期待される成果
5. 事例報告
部分委託から全面委託まで
6. 目録業務委託
目録所在情報サービスの課題
7. 図書館員の専門性
図書館員に求められるスキル⇒委託業者に求められるスキル
専門性に関する動向
専任職員と委託企業との連携

二. 委託業者としての取り組み

1. 委託契約とスケジュール
2. スタッフの管理と育成
採用、待遇、育成、評価、役割、モチベーション
3. 研修プログラム
事前研修、ステップアップ研修
4. 図書館マニュアル作成
5. レファレンスセンター
6. 業務目標設定（マイルストーン）
7. 業務進捗管理シート
8. 業務分析・報告書

三. 委託業務の評価と仕様書

1. 委託を評価する制度

委託業者の選定方法

図書館業務の評価

各種図書館統計、図書館パフォーマンス指標、顧客満足度、大学ランキング
スタッフを評価する仕組み

2. 図書館業務遂行改善計画

委託業務の「量」と「質」

業務別目標設定と達成度評価

業務改善・サービス向上のための企画立案

3. 委託契約の現状と課題

単年度の委託契約

委託範囲と責任の所在

委託仕様書の問題点と課題

おわりに

単なる委託業者か、図書館改革のパートナーか
委託業者との戦略的提携による図書館改革

3-(3) 企画書作成(演習)

実際に業務委託等をすることを想定し、業務内容をどう分析し提案するかに主眼をおき、企画書を作成する。最終的には企画書として A4 二枚で簡潔にまとめ提出する。

3-(4) 企画書作成(発表)

作成した企画書を数名が発表し企画内容を中心に意見交換を行う。