

平成 28 年 5 月 26 日
(独) 日本貿易振興機構

民間競争入札実施事業
アジア経済研究所図書館運営業務の実施状況について (案)

1. 事業の概要

(1) 経緯

独立行政法人日本貿易振興機構の「アジア経済研究所図書館運営業務」については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成 18 年法律第 51 号)に基づき、第 1 期及び第 2 期の官民競争入札を経て、現在の第 3 期は民間競争入札により業務を実施している。具体的な入札状況は以下のとおりである。

(2) 事業内容

本事業における業務内容は、当機構のアジア経済研究所図書館に関する図書資料の整理、閲覧・利用者サービスに係る業務を実施するものである。

(3) 契約期間

平成 27 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日 (2 年間)

(4) 受託事業者

日本データベース開発株式会社

(5) 実施状況評価期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで (1 年間)

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

独立行政法人日本貿易振興機構の「アジア経済研究所図書館運営業務」における民間競争入札実施要項(平成26年10月20日。以下「実施要項」という。)において定めた民間事業者が確保すべきサービスの質の達成状況に対する当機構の評価は以下のとおり。

(1) 整理業務

最低限満たすべき水準	評価
<p>イ 逐次刊行物受入業務を仕様書に定めたとおりに行うこと。</p>	<p>○雑誌、年刊、新聞等の受け入れが仕様書に定めたとおりに問題なく実施された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雑誌受入数：8,839件 ・年刊等の受入数：1,869件 ・新聞受入タイトル数：78紙（到着当日に受け入れ閲覧室に配架）
<p>ロ NII の目録システムコーディングマニュアルに従って、書誌レコードを作成すること。また所蔵レコードの作成と NC への登録、レコード調整などを行うこと。</p>	<p>○機構が収集した資料の書誌・所蔵レコードの作成について、国立情報学研究所（NII）の「目録情報の基準」等に準拠した研究所図書館システムへの登録及びNACSIS-CAT（NIIが運営する総合目録データベース）への登録が仕様書に定めたとおりに問題なく実施された。</p> <p>○また、未登録資料、配架済み資料及び移管資料の書誌・所蔵レコードの作成・修正、重複データの統合等も仕様書に定めたとおりに実施された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目録作成実績：（図書）新規5,318件 目録修正526件 （雑誌）新規263件 目録修正63件 ・NACSIS-CAT登録件数：図書5,165件、雑誌6,930件 ・NACSIS-CATレコード調整件数：363件（受付266件 依頼97件） <p>【参考】NACSIS-CAT（目録所在情報サービス）への図書の新規書誌登録件数：8位／1,419機関中 NACSIS-ILL（図書館間相互貸借サービス）の貸借受付件数順位：4位／1,383機関中</p>
<p>ハ 装備業務を仕様書に定めたとおりに行うこと。</p>	<p>○各種装備作業が仕様書に定めたとおりに問題なく実施された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・盗難防止用磁気テープ貼付：14,374件 ・請求記号ラベル作製・貼付：7,686件 ・カバー・帯、正誤表、付属資料：631件 ・劣化・破損資料の補修・補強：504件
<p>ニ 当機構から資料を受領してから配架までを仕様書に定める期限内に行うこと。</p>	<p>○仕様書に定められた配架までの期日を遵守し配架した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納期達成率：図書・新聞100%、雑誌100%

(2) 閲覧・利用者サービス業務

最低限満たすべき水準	評価		
<p>イ アジ研図書館利用者アンケート調査（外部利用者向け及び職員向け）の以下に掲げる項目において、満足度（お役立ち度）の値が、白紙回答および「利用していない」を選択した回答を除いた回答数を母数として4段階評価の上位2つで<u>平均 80%以上</u>を確保すること。なお外部利用者向けアンケートの回収数 300 通以上を達成すること。</p>	<p>・外部利用者向けアンケートについては、配布総数 363 通、回収数 334 通、回収率 92.0%であり、回収数は 300 通以上を達成した。対象となる全ての設問について、80%を大きく上回っており、サービスの質は設定どおりに確保されている。</p> <p>・職員向けアンケートについては、配布総数 199 通、回収数 61 通、回収率 30.6%であった。回収率の向上が課題であるが、対象となる全ての設問について、80%を大きく上回っており、職員の満足度は非常に高いものとなっている。</p> <p>【アンケート集計結果の詳細は別紙】</p>		
	設問	母数	上位2つの割合
	①外部利用者向けアンケートの「サービス全般について」		
	・書棚の配置・案内表示	313	93.9%
	・入館時の説明	307	97.7%
	・特殊資料の出納・操作説明 (マイクロフィルム、地図、CD-ROM、電子資料)	161	95.7%
	・カウンターでの対応全般	312	98.7%
	・資料相談	183	98.4%
	・複写サービス	212	96.7%
	②外部利用者向けアンケートの「図書館の Web・非来館型サービス」について		
	・郵送・Fax による文献複写サービス	74	90.5%
	・他の図書館を通じたアジ研図書館資料の貸出サービス	83	91.6%
	・アジ研サテライトサービス	68	88.2%
	③職員向けアンケート「サービス全般」について		
	・書棚の配置・案内表示	58	89.7%
・特殊資料の出納・操作説明 (マイクロフィルム、地図、CD-ROM、電子資料)	37	97.3%	
・カウンターでの対応全般	57	100%	
・外部の図書館からの借り出し	48	100%	
・外部の図書館への文献複写依頼	46	100%	

最低限満たすべき水準	評価
<p>ロ 利用者登録、蔵書点検、製本業務、資料補修・劣化対策業務につき、仕様書に定めたとおりに実施されまたは機構に報告されていること。</p>	<p>○利用者の申請により利用者情報をローカルシステムに登録・更新・削除し、利用者カードを発行した。利用者情報については、個人情報保護法、および機構の個人情報保護規定に則って管理を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者カード発行数：194 件 <p>○蔵書点検を仕様書に定めたとおりに実施し、配架場所の誤りの修正、不明資料の探索、所蔵レコードの修正、未登録資料の登録を速やかに行い、機構に対して結果報告を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・蔵書点検数：70,506 冊 ・未登録本の蔵書データベースへの登録：33 件 ・所蔵レコードのデータ修正：40 件 <p>○製本業務について、仕様書に定めるとおりに行われ、瑕疵があった場合も速やかに修正が行われた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・製本（合冊製本と補強製本）：2,000 冊 <p>○劣化・破損等によって補修が必要なものが発見された場合は、「劣化・破損資料取扱基準」に従って実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資料補修：65 件
<p>ハ 以下の 2 項目について、期限内に実施すること。</p>	<p>○図書館間相互貸借及び郵送、メールその他による遠隔地からの複写受付について、依頼業務、発送業務ともに仕様書に定める期限内(以下)に対応した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NACSIS-ILL 参加図書館から及び郵送等による複写依頼：受付から 2 営業日以内に発送(依頼分量により別途発送予定日を設定した場合はその期限内) ・NACSIS-ILL 参加図書館への複写依頼：当日中に依頼 <p>○各種資料や利用サービスに関する統計を毎月作成し、翌月初旬にアジア経済研究所に提出した。また、平成 27 年度業務運営に関する年次統計を作成し、アジア経済研究所に提出した。</p>

3. 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費（税抜き）

平成 27 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日： 38,880,000 円

(2) 経費節減効果

・平成 21 年度の実施経費（市場化テスト実施前）： 89,271,426 円 …… ①

・平成 27 年度の実施経費（第 3 期 1 年目）： 38,880,000 円 …… ②

・平成 21 年度実施経費の補正

第 2 期市場化テストまでの仕様には、多言語目録作成と雑誌記事索引作成業務（多言語を含む）が含まれていたが、第 3 期市場化テストでは業務範囲から除いた。

よって、市場化テスト実施前である平成 21 年度の実施経費に含まれる同業務に要する経費 41,035,235 円（③）を減算した金額を比較対象とする。

<補正後の平成 21 年度の実施経費（市場化テスト実施前）（①－③）>

89,271,426 円 - 41,035,235 円 = 48,236,191 円 …… ④

・節減額及び節減率（②－④）

38,880,000 円 - 48,236,191 円 = ▲9,356,191 円 ▲19.4%

(3) 評価

市場化テスト実施前（平成 21 年度）の従来経費と平成 27 年度実施経費を比較すると、9,356,191 円（▲19.4%）の経費節減効果があった。

従来、機構内で行っていた業務のうち、民間事業者が対応可能な部分について民間競争入札を行い外部委託したことにより、大きな経費節減効果を得たと言える。

4. 競争状況及び評価

(1) 本事業の入札状況

本事業にかかる落札者の決定は、入札参加者が提出する企画書を適切に審査・評価するために、中立性、公平性及び透明性を確保する観点から外部有識者を含めた「アジア経済研究所図書館運営業務総合評価審査委員会」（以下「委員会」という。）を設置し、総合評価落札方式により実施した。

平成26年12月 5日：入札説明会（7者が参加）

平成27年 1月 8日：企画書・入札書の提出期限（4者が応札）

1月14日：委員会委員による必須項目の評価（4者が合格判定）

1月19日：応札者によるプレゼンテーション

※委員会委員による加点項目の評価は、4者とも企画書の評価基準を満たしていた。

1月23日：開札会

※予定価格の範囲内で入札した者3者のうち、日本データベース開発(株)が落札。

(2) 評価

4者の応札があり、うち予定価格の範囲内で入札した者が3者であったことは、一定の競争性が保たれ、実施経費の節減に効果があった。

なお、第2期市場化テストの評価における以下のコメントへ対応したことが民間事業者の応札意欲を高めたものとする。

※第320回入札監理小委員会（平成26年6月3日開催）

「本事業は、1期目事業（平成22年度契約分）も含めた事業全体を通して実施状況が良好である一方、競争性確保の観点から、いかに民間事業者が対応できる業務内容とするかが課題となっている。したがって、次期事業においては、業者へのヒアリング及び入札監理小委員会での指摘を踏まえ、民間事業者において実施体制の確保が困難となっている「多言語目録作成と雑誌記事索引作成業務（多言語を含む）」を除く改善を加えた上で、民間競争入札に移行し事業を実施することが適当であると考えられる。」

5. 民間事業者からの改善案提案による改善実施事項等

(1) 図書館内における利用者サービスの改善

認知度が低いサービスやわかりにくい案内表示について、様々な改善提案を受け、民間事業者独自の視点により館内閲覧環境の向上につながった。

主な具体的事例は、以下のとおり。

- ①近年、アジア経済研究所図書館は大学図書館等と「図書館共同利用制度」を提携している。提携大学に所属する学生、教員等に対してはアジア経済研究所図書館の図書資料の館外貸し出しを行っている。従来、返却は開館時間中のカウンターでの対応のみであったが、開館前、閉館後の時間帯にも返却できるよう図書返却ボックス設置の提案を受けた。この提案を受けて、平成28年3月に返却ボックスを設置し、利用者サービスの向上につながった。
- ②既に導入済みであるWi-Fiサービスをカウンターに案内を設置するとともに積極的に広報を行った。
- ③フロアマップは各階ごとに案内板が設置されているが全フロアマップはないため、配布用の全フロアマップを紙媒体で作成し各階に設置した。初めて来館した利用者には入館手続きの際に全フロアマップを提供し、利便性を向上させた。
- ④その他書架の見出しや案内掲示について、利用者が探し難い書架があれば積極的に増設を行い、利用しやすい環境整備に努めた。
- ⑤資料の展示を行う際、資料のタイトルポップを作成し展示位置も都度工夫を行った結果、展示スペース内に目を向ける利用者が増加し、関心のある資料の探索が容易になった。

(2) 図書整理業務における業務の効率化

図書資料の整理作業を行う際に、紛失事故や連絡事項の伝達ミス等を防止するための改善提案を受け、業務の効率化、確実化を図った。

主な具体的事例は、以下のとおり。

- ① 図書資料については、連絡用の短冊を作成し資料に挟み込み民間事業者からアジ研図書館への伝達事項の漏れを無くした。逐次刊行物については、民間事業者が、不明資料についてアジ研図書館に確認するための「連絡票」を作成し、アジ研図書館から個別の指示を仰ぐ際には「作業用連絡スリップ」を資料に添付するなどの創意工夫を行い、業務の確実化を図った。
- ② 雑誌書誌の新規作成時に、国立情報学研究所（NII）へ提出する情報源及び書誌データの送付作業を、紙媒体の郵送から PDF 添付メールを送信する方法への切り替えの提案を受け、郵送料の削減を図った。
- ③ レコード調整作業について、集計表をデータベースとして活用できるように改善し、複数作業者が作業実施状況と結果を把握できるようになり作業の効率化を図った。また、レコード調整作業過程で発見した不備データ（遡及作業分）の整備を自主的に行った。

6. 外部有識者の評価

本運營業務の実施状況について、外部有識者より意見聴取を行ったところ、以下のとおりコメントを得た。

- ・ 整理業務及び閲覧・利用者サービス業務ともに最低限満たすべき水準を超えており、適切なサービスが実施されたと判断できる。
- ・ 民間競争入札により、大きな経費節減効果を得られたと判断できる。
- ・ 以上により、市場化テストにより成果が挙げられた業務運営であると判断できる。

7. 全体的な評価

- (1) 平成27年4月から平成28年3月までのアジア経済研究所図書館の運営状況については、重大な障害や問題は発生しておらず、仕様どおりに期限のあるものは、ほぼ期限内に遅滞なく実施されており、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。
- (2) 利用者アンケートにおいて、サービスの質を確保するために最低限満たすべき水準にある対象項目の満足度（お役立ち度）の値が、4段階評価の上位2つで平均80%を上回る結果となった。
- (3) NACSIS-CATへの新規書誌登録件数および図書館間相互貸借（NACSIS-ILL）を通じた他機関への貸出冊数が加盟機関中の上位に位置し、大学図書館等に対する目録データの提供と貸出サービスにおいて大きな貢献を果たした。
- (4) 民間事業者からの提案も効果的なものが多く、提案に基づいた改善により閲覧環境の整備による利用者の利便性の向上及び業務の効率化が促進された。
- (5) 以上のように、実施要項において設定したサービスの質は確保されており、業務の効率化に資するという目的は達成しているものと評価できる。

8. 今後の事業

- (①) 本事業の市場化テストは3期目であるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりで

ある。

- ①実施期間中に民間事業者が業務改善指示等を受けた事案及び業務に関わる法令違反行為等を行った事案はなかった。
 - ②従来から、機構が締結する契約の点検・見直しを行うために外部有識者を含めた委員会を機構内部に設置しており、契約の競争性確保等のチェック体制が整っている。なお、今回は機構が調査した実施状況について、別途外部有識者(専門図書館協議会事務局長)の意見を聴取している。
 - ③当業務は、市場化テスト実施前の平成 21 年度については、機構職員自らが実施していた(一部外部委託有り)。市場化テストに移行した 1 期目の官民競争入札では 7 者が入札説明会に参加、5 者の応札があり競争性は確保されていた。2 期目の官民競争入札においては 9 者が入札説明会に参加したが、応札者は機構入札参加部門 1 者のみであった。そのため 3 期目では、民間事業者が対応困難である「多言語目録作成と雑誌記事索引作成業務(多言語を含む)」を対象外とした民間競争入札を行った。その結果、7 者が入札説明会に参加、4 者が応札する結果となり競争性が確保された。
 - ④対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標を達成していた。
 - ⑤従来経費からの節減額と節減率は、市場化テスト実施直前(平成 21 年度)と比較すると、▲9,356,191 円(▲19.4%)であり、大きな経費節減効果をあげた。
- (2) 上述のとおり、本事業については、市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果を得られていることから、市場化テスト終了プロセスを適用し、今後の事業にあたっては当機構の責任において行うこととしたい。
- (3) 市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、引き続き法の趣旨に基づき、当機構自らアジア経済研究所図書館のサービスの向上、コストの削減等を図る努力をして参りたい。

以上