

平成 26 年 6 月 10 日  
内閣府公共サービス改革推進室

**民間競争入札実施事業**  
**ビジネスライブラリーの運營業務の評価（案）**

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）第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

**I 事業の概要等**

**1 実施の経緯及び事業の概要**

独立行政法人日本貿易振興機構（以下「機構」という。）が実施する「ビジネスライブラリー運營業務」については、公共サービス改革基本方針（平成 23 年 7 月 15 日閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。これを受けて、機構は、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「ビジネスライブラリー運營業務 民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	機構本部及び大阪本部のビジネスライブラリーに関する資料整理、資料管理、及び閲覧・利用者サービスに係る業務の実施
契約期間	平成 24 年 4 月 2 日から平成 27 年 3 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	丸善株式会社
契約金額	198,000,000 円（税抜）
確保されるべき対象公共サービスの質	<p>&lt;資料整理業務&gt;</p> <p>①目録作成 仕様書に定めたとおりに行うこと。</p> <p>②定期刊行物受入 仕様書に定める期限内に図書館システム等に必要な記載項目を登録して受け入れること。</p> <p>③資料装備 仕様書に定めたとおりに行うこと。</p>

#### ④資料差し替え

加除式資料（法令集など内容の一部が頻繁に改訂、追加、削除される資料）について、仕様書に定めるとおりに資料差し替えを実施すること。

#### ⑤製本・補修

製本・補修の必要な資料は、仕様書に定めるとおりに製本、補修を行うこと。

### <資料管理業務>

#### ①資料配架

新規に受け入れた資料の書架への配架、配架修正、書架調整、各種掲示物の作成を仕様書に定めるとおりに行い、ビジネスライブラリー利用者アンケート調査（外部利用者向け）（以下「利用者アンケート」という。）の結果において、満足度の値が4段階評価の上位2つ（満足・まあ満足）で平均80%以上を確保すること。また、利用者アンケートの回収数（東京 500枚以上、大阪 400枚以上）を達成すること。

#### ②資料展示

新着展示は新規に受け入れた資料を、特別展示は特定のテーマに応じた資料を仕様書に定めたとおりに書架に展示すること。

#### ③閉架書庫管理

日々の書庫管理、配架修正、定期的な開架資料の閉架書庫への繰り入れ及び書架の機密度調査とその結果に基づく書架調整を仕様書に定めるとおりに行うこと。

#### ④蔵書点検

仕様書に定めるとおりに実施すること。配架場所の誤り、図書データの誤記は修正し、不明資料については検索し、必要に応じて図書データを修正することによりデータを正確に保つこと。

#### ⑤資料移管

保管年数を過ぎたり、機構が不要と判断した資料を、仕様書に定めるとおりに機構内の他館等に移管すること。

#### ⑥資料処分

保管年数を過ぎたり、機構が不要と判断した資料の処分対象リストを作成し、リストに基づいた資料を抜き取り、寄贈または廃棄処分を仕様書に定めるとおりに行うこと。

### <閲覧・利用者サービス業務>

#### ①閉架書庫出納

	<p>利用者からの資料請求に基づき、閉架書庫から仕様書に定めるとおりに資料を取り出すこと。</p> <p><b>②料金出納</b> 仕様書に定めるとおりに行うこと。</p> <p><b>③相互貸借</b> ビジネスライブラリー東京、ビジネスライブラリー大阪、アジア経済研究所図書館、国内事務所の相互貸借を仕様書に定めるとおりに行うこと。</p> <p><b>④簡易レファレンス</b> 仕様書に定めるとおりに行うこと。</p> <p><b>⑤入館カード作成</b> 仕様書に定めるとおりに行うこと。</p> <p><b>⑥複写サービス、受付、館内管理業務</b> 仕様書に定めるとおりに行い、利用者アンケートの結果において、満足度の値が、各項目において4段階評価の上位2つ（満足・まあ満足）で平均80%以上を確保すること。</p>
--	---

## 2 受託者決定の経緯

入札参加者は2者であり、提出された技術提案書について審査した結果、必須審査項目評価基準を満たしていた。平成24年2月3日に開札したところ、予定価格の範囲内であった2者について、総合評価（加算方式）を行い、上記受託事業者が落札者となった。

## II 評価

### 1 評価方法について

機構から提出された平成24年4月から平成26年3月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から、事業の評価を行うものとする。

### 2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

#### （1）対象公共サービスの質

##### <資料整理業務>

指標等	確保されるべきサービスの質	結果
目録作成	仕様書に定めたとおりに行うこと。	図書・雑誌等の目録作成及び定期刊行物の受入を概ね仕様どおりに、また期限内に遅滞なく実施しており、サービスの質は設定どおり確保されている。
定期刊行物受入	仕様書に定める期限内に図書館システム等に必要な記載項目を登録して受け入れること。	

資料装備	仕様書に定めたとおりに行うこと。	資料の装備を仕様で定める装備品リストに従って装備の作成並びに装備を行い、また期限内に遅滞なく実施しており、サービスの質は設定どおり確保されている。
資料差し替え	加除式資料（法令集など）について、仕様書に定めたとおりに資料差し替えを実施すること。	最新版に更新し、また差替え記録を残すなど加除式資料の差し替えを仕様どおりに、また期限内に遅滞なく実施しており、サービスの質は設定どおり確保されている。
製本・補修	製本・補修の必要な資料は、仕様書に定めたとおりに製本、補修を行うこと。	該当する資料について製本・補修を仕様どおりに、また期限内に遅滞なく実施しており、サービスの質は設定どおりに確保されている。

#### <資料管理業務>

指標等	確保されるべきサービスの質	結果
資料配架	新規に受け入れた資料の書架への配架、配架修正、書架調整、各種掲示物の作成を仕様書に定めたとおりに行い、利用者アンケートの結果において、満足度の値が4段階評価の上位2つ（満足・まあ満足）で平均80%以上を確保すること。また、利用者アンケートの回収数（東京500枚以上、大阪400枚以上）を達成すること。	<p>新規に受け入れた資料の書架への配架等を仕様どおりに、また期限内に実施した。また、下記のとおり、基準の回収数を確保した利用者アンケートにおいて、満足度の値が80%を大きく超えており、サービスの質は設定どおりに確保されている。</p> <p>&lt;利用者アンケート結果&gt;</p> <p>●資料は利用しやすく整然と並んでいたか。</p> <p>【平成24年度】（満足・まあ満足の比率） 東京：97.1%、大阪：94.9%</p> <p>【平成25年度】（満足・まあ満足の比率） 東京：99.1%、大阪：98.3%</p> <p>&lt;利用者アンケート回収数&gt;</p> <p>【平成24年度】東京：809枚、大阪：405枚 【平成25年度】東京：885枚、大阪：408枚</p>
資料展示	新着展示は新規に受け入れた資料を、特別展示は特定のテーマに応じた資料を仕様書に定めたとおりに書架に展示すること。	新規に受け入れた資料及び特別展示等資料を仕様どおりに、また期日を遵守し書架に展示しており、サービスの質は設定どおりに確保されている。
閉架書庫	日々の書庫管理、配架修正、定	閉架書庫資料の配架修正、資料配架後に一

管理	期的な開架資料の閉架書庫への繰り入れ及び書架の機密度調査とその結果に基づく書架調整を仕様書に定めるとおりに行うこと。	定の期間が経過した資料の閉架への繰り入れ等の書庫管理及び機密度調査を仕様どおりに、また期限内に遅滞なく実施しており、サービスの質は設定どおりに確保されている。
蔵書点検	仕様書に定めるとおりに実施すること。配架場所の誤り、図書データの誤記は修正し、不明資料については検索し、必要に応じて図書データを修正することによりデータを正確に保つこと。	閉架資料及び閉架資料の蔵書点検を仕様どおりに、また遅滞なく実施しており、サービスの質は設定どおりに確保されている。
資料移管	保管年数を過ぎたり、機構が不要と判断した資料を、仕様書に定めるとおりに機構内の他館等に移管すること。	保管年数を経過するなど不要となった資料や重複資料のリストの作成、移管先の決定した資料の送付、データの修正等を仕様書に定める期限内に実施しており、サービスの質は設定どおりに確保されている。
資料処分	保管年数を過ぎたり、機構が不要と判断した資料の処分対象リストを作成し、リストに基づいた資料の抜き取り、寄贈又は廃棄処分を仕様書に定めるとおりに実施すること。	機構が不要と判断した資料の処分対象リストの作成、リストに基づいた資料の抜き取り、寄贈先の決定した資料の送付、資料の廃棄、データの修正等を仕様どおりに、また期限内に遅滞なく実施しており、サービスの質は設定どおりに確保されている。

#### < 閲覧・利用者サービス業務 >

指標等	確保されるべきサービスの質	結果
閉架書庫 出納	利用者からの資料請求に基づき、閉架書庫から仕様書に定めるとおりに資料を取り出すこと。	東京約 22 万冊、大阪約 8.7 万冊の閉架書庫資料の中から請求された資料を仕様どおりに、概ね 10 分以内に提供し、返却後は閉架書庫に戻しており、サービスの質は設定どおりに確保されている。
料金出納	仕様書に定めるとおりに行うこと。	複写サービスなどの料金を徴収し、レジやコインラック等のつり銭の補充や両替などを仕様どおりに、また概ね遅滞なく正確に実施しており、サービスの質は設定どおりに確保されている。

相互貸借	ビジネスライブラリー東京、ビジネスライブラリー大阪、アジア経済研究所、国内事務所の相互貸借を仕様書に定めるとおりに行うこと。	機構内における資料の相互貸借を概ね仕様どおりに、遅滞なく実施しており、サービスの質は設定どおりに確保されている。
簡易レファレンス	仕様書に定めるとおりに行うこと。	簡易レファレンスや館内サービスの案内等を概ね仕様どおりに実施しており、サービスの質は設定どおりに確保されている。
入館カード作成	仕様書に定めるとおりに行うこと。	入館カードの準備、発行、図書館システムへの登録等を概ね仕様どおりに、また遅滞なく実施しており、サービスの質は設定どおりに確保されている。
複写サービス、受付、館内管理業務	仕様書に定めるとおりに行い、利用者アンケートの結果において、満足度の値が、各項目において4段階評価の上位2つ（満足・まあ満足）で平均80%以上を確保すること。	<p>各業務を概ね仕様どおりに実施した。また、下記のとおり、利用者アンケートにおいて、満足度の値が、各項目において80%を大きく超えており、サービスの質は設定どおりに確保されている。</p> <p>-----</p> <p>&lt;利用者アンケート結果&gt;</p> <p>●コピーサービススタッフの対応は良いですか。また、スタッフによるコピーの仕上がりは良いですか。</p> <p>【平成24年度】（満足・まあ満足の比率） 東京：96.5%、大阪：98.1%</p> <p>【平成25年度】（満足・まあ満足の比率） 東京：98.2%、大阪：98.5%</p> <p>●受付スタッフの対応は良いですか。</p> <p>【平成24年度】（満足・まあ満足の比率） 東京：99.0%、大阪：99.2%</p> <p>【平成25年度】（満足・まあ満足の比率） 東京：99.2%、大阪：98.4%</p> <p>●館内は快適ですか（清潔さ、静かさ、整頓状況）。</p> <p>【平成24年度】（満足・まあ満足の比率） 東京：98.1%、大阪：98.2%</p> <p>【平成25年度】（満足・まあ満足の比率） 東京：98.4%、大阪：98.9%</p>

## (2) 実施経費

本事業の契約金額は 198,000,000 円であり、単年度換算で 66,000,000 円となる。これは、従来の実施に要した経費（単年度換算：56,556,191 円）と比べて、9,443,809 円（約 16.7%）の増加となっているが、これは市場化テスト導入前には実施していなかった「総合目録データベースへの登録作業」や「閉架資料蔵書点検」等の業務を新規仕様として追加したことが原因であり、新規に追加した業務に係る経費の 14,366,440 円（受託事業者を確認した情報を参考に試算）を控除した経費は 51,633,560 円となり、従来の実施に要した経費と比較すると、4,922,631 円（約 8.7%）の経費が削減されている。

従来経費                    56,556,191 円 (100.0%)

(平成 20～21 年度)

実施経費                    66,000,000 円 (116.7%)    ※新規追加業務を含んだ金額

(平成 24～25 年度)

増加額                    9,443,809 円 (16.7%)

実施経費                    51,633,560 円 (91.3%)    ※新規追加業務を除いた金額

(平成 24～25 年度)

削減額                    4,922,631 円 (8.7%)

## (3) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

- ①今期より追加した新たな資料整理業務である国立情報学研究所（NII）の総合目録データベース（NACCIS-CAT）に書誌・所蔵を登録する業務について、民間事業者が蓄積している経験と知識により、ライブラリーの特性（最新の情報を提供するビジネス図書館）にあったデータ作成方法などの提案があり、利用者サービスの向上につながった。
- ②閉架書庫の機密度が高くなっている状況を解決する方法として、民間事業者からの閉架書庫の蔵書構成や利用状況、配置状況を踏まえた的確な廃棄対象資料の提案を受け一部資料を廃棄したが、サービスの質を維持したまま、閉架書庫に有効なスペースが生じ、効率的な資料保管が可能となった。
- ③館内で資料の撮影をする利用者が多い等利用ルールを周知する必要があったところ、入館時に「ビジネスライブラリーの利用案内」を来館者に配布して注意を促すよう民間事業者から提案があり配布を行ったところ、配布前に比べて館内秩序の向上が図られた。
- ④無断資料持ちだしや、誤作動により入館ゲートのブザーが鳴った場合の対応について、来館者に失礼のないよう迅速かつスムーズな対応が可能となるマニュアルの提

案が民間事業者からあり、当該マニュアル及びフローで対応するようにしたところ、ブザーが鳴った際に迅速に、かつ誤作動で鳴った来館者については、不快な思いを抱いていただくことなく対応できるようになりサービスの向上につながった。

### 3 評価のまとめ

本事業において確保されるべき公共サービスの質は達成されていることから、良好に事業が実施されていると評価できる。また、民間事業者の提案により、業務の質の向上が図られるなど、民間の創意工夫が発揮されており、この点においても評価することができる。

実施経費については、今期から新たに追加した業務を除いた部分の経費は単年度当たり 51,633,560 円（平成 24～25 年度）であり、従来の実施に要した経費（単年度当たり 56,556,191 円（平成 20～21 年度））と比べて、4,922,631 円（約 8.7%）の経費が削減されている。

さらに、第 1 期と同様、複数の入札参加があり、2 者から技術提案書が提出され、競争性も確保されていると評価できる。

### 4 今後の事業

本事業の市場化テストは今期が 2 期目であり、事業全体を通しての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、また、法令違反行為等もなかった。
- ② 外部有識者（専門図書館館長）による事業実施状況のチェックを受けている。
- ③ 入札において 2 者の応札があり、競争性は確保されていた。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、全ての目標を達成していた。
- ⑤ 経費削減において、今期事業から新たに追加した仕様による業務を除けば、従来経費からの削減率 8.7%を上げていた。

以上のことから、本事業については「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定）Ⅱ. 1. (1) の基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの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、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、機構が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。



以上

平成26年6月3日  
(独)日本貿易振興機構

民間競争入札実施事業  
ビジネスライブラリー運営業務の実施状況について(案)

1 事業の概要

独立行政法人日本貿易振興機構の「ビジネスライブラリー運営業務」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、平成22～23年度は官民競争入札により実施し、現在実施している事業は、民間競争入札に移行し2期目にあたる。

(1) 事業内容

本事業における業務内容は、機構本部及び大阪本部のビジネスライブラリーに関する資料整理、資料管理、および閲覧・利用者サービスに係る業務を実施するものである。

(2) 契約期間

平成24年4月2日～平成27年3月31日(3年間)

(3) 受託事業者

丸善株式会社

(4) 実施状況評価期間

平成24年4月2日～平成26年3月31日(2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「ビジネスライブラリー運営業務」における民間競争入札実施要項(平成23年10月31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。

資料整理業務

評価事項	測定指標	評価
イ. 目録作成	仕様書に定めたとおりに行うこと	図書・雑誌等の目録作成および定期刊行物の受入を概ね仕様どおりに、また期限内に遅滞なく実施した。 【平成 24 年度】 目録作成数：2,379 件、定期刊行物受入数：東京:33,586 冊、大阪:12,554 冊 【平成 25 年度】 目録作成数：1,835 件、定期刊行物受入数：東京:31,626 冊、大阪:12,092 冊
ロ. 定期刊行物受入	仕様書に定める期限内に図書館システム等に必要記載項目を登録して受入れること。	
ハ. 資料装備	仕様書に定めたとおりに行うこと。	資料の装備を仕様で定める装備品リストに従って装備品の作成並びに装備を行い、また期限内に遅滞なく実施した。 装備件数： 【平成 24 年度】 東京:5,045 件、大阪:3,975 件 【平成 25 年度】 東京:4,506 件、大阪:3,349 件
ニ. 資料差し替え	加除式資料(法令集など内容の一部が頻繁に改訂、追加、削除される資料)は、仕様書に定めるとおりに資料差し替えを実施すること。	最新版に更新し、また差し替え記録を残すなど加除式資料の差し替えを仕様どおりに、また期限内に遅滞なく実施した。 差し替え件数： 【平成 24 年度】 東京:1,106 件、大阪:121 件 【平成 25 年度】 東京:689 件、大阪:113 件
ホ. 製本・補修	製本・補強の必要な資料は、仕様書に定めるとおりに製本、補修を行うこと。	該当する資料について製本・補修を仕様どおりに、また期限内に遅滞なく実施した。BL東京においては開館中の補修資料について利用者の便を考慮し効率的な作業を行った。 【平成 24 年度】 製本冊数：東京:(本製本)70 冊、簡易製本:1,006 冊、補修冊数:1,002 冊大阪:(本製本)50 冊、簡易製本:562 冊、補修冊数:115 冊 【平成 25 年度】 製本冊数：東京:(本製本)70 冊、簡易製本:693 冊、補修冊数:1,097 冊大阪:(本製本)50 冊、簡易製本:373 冊、補修冊数:64 冊

資料管理業務

評価事項	測定指標	評価		
イ. 資料配架	<p>新規に受入れた資料の書架への配架、配架修正、書架調整、各種掲示物の作成は、仕様書に定めるとおりに行い、ビジネスライブラリー利用者アンケート調査(外部利用者向け)(以下「利用者アンケート」という。)の結果において、満足度(お役立ち度)の値が、右の項目において4段階評価の上位2つ(満足・まあ満足)で平均 80%以上を確保すること。また、利用者アンケートの回収数(BL 東京 500 枚以上、BL 大阪 400 枚以上)を達成すること。</p>	<p>アンケート調査結果 (満足・まあ満足の比率)</p> <table border="1" data-bbox="842 412 1513 696"> <tr> <td data-bbox="842 412 1193 696">資料は利用しやすく整然と並んでいますか。</td> <td data-bbox="1193 412 1513 696"> <p>【平成 24 年度】 97.1%(東京) 94.9%(大阪)</p> <p>【平成 25 年度】 99.1%(東京) 98.3%(大阪)</p> </td> </tr> </table> <p>利用者アンケート回収数: 【平成 24 年度】 東京:809 枚、大阪:405 枚 【平成 25 年度】 東京:885 枚、大阪:408 枚</p> <p>新規に受入れた資料の書架への配置、配架修正、書架調整等を仕様どおりに、また期限内に実施した。また閲覧された資料のデータを集計した。</p> <p>閲覧された資料延べ数 : 【平成 24 年度】 東京:125,046 冊、大阪:20,879 冊 【平成 25 年度】 東京:121,273 冊、大阪:26,096 冊</p>	資料は利用しやすく整然と並んでいますか。	<p>【平成 24 年度】 97.1%(東京) 94.9%(大阪)</p> <p>【平成 25 年度】 99.1%(東京) 98.3%(大阪)</p>
資料は利用しやすく整然と並んでいますか。	<p>【平成 24 年度】 97.1%(東京) 94.9%(大阪)</p> <p>【平成 25 年度】 99.1%(東京) 98.3%(大阪)</p>			
ロ. 資料展示	<p>新着展示は新規に受入れた資料を、特別展示は特定のテーマに応じた資料を仕様書に定めたとおりに書架に展示すること。</p>	<p>新規に受入れた資料および特別展示等資料を仕様どおりに、また期日を遵守し書架に展示した。</p>		
ハ. 閉架書庫管理	<p>日々の書庫管理、配架修正、定期的な開架資料の閉架書庫への繰り入れおよび書架の機密度調査とその結果に基づく書架調整を仕様書に定めるとおりに行うこと。</p>	<p>閉架書庫資料の配架修正、資料配架後に一定の期間が経過した資料の閉架への繰り入れ等の書庫管理および機密度調査を仕様どおりに、また期限内に遅滞なく実施した。</p>		
ニ. 蔵書点検	<p>仕様書に定めるとおりに実施すること。配架場所の誤り、図書データの誤記は修正し、不明資料については検索し、必要に応じて図書データを修正することによりデータを正確に保つこと。</p>	<p>開架資料及び閉架資料の蔵書点検を仕様どおりに、遅滞なく実施した。</p> <p>蔵書点検冊数: 【平成 24 年度】 東京:244,950 冊、大阪:13,446 冊(開架資料のみ) 【平成 25 年度】 東京:35,498 冊(開架資料のみ)、大阪:11,453 冊(開架資料のみ)</p>		

ホ. 資料移管	保管年数を過ぎたり、機構が不要と判断した資料を、仕様書に定めるとおりに機構内の他館等に移管すること。	保管年数を経過するなど不要となった資料や重複資料のリストの作成、移管先の決定した資料の送付、データの修正等を仕様書に定める期限内に実施した。 資料移管数： 【平成 24 年度】 東京：1,102 冊、大阪：150 冊 【平成 25 年度】 東京：580 冊、大阪：526 冊
ヘ. 資料処分	保管年数を過ぎたり、機構が不要と判断した資料の処分対象リストを作成し、リストに基づいた資料の抜き取り、寄贈または廃棄処分を仕様書に定めるとおりに実施すること。	機構が不要と判断した資料の処分対象リストの作成、リストに基づいた資料の抜き取り、寄贈先の決定した資料の送付、資料の廃棄、データの修正等を仕様どおりに、また期限内に遅滞なく実施した。 資料処分冊数： 【平成 24 年度】 東京：31,676 冊、大阪：19,215 冊 【平成 25 年度】 東京：61,150 冊、大阪：24,422 冊

#### 閲覧・利用者サービス業務

イ. 閉架書庫出納	利用者からの資料請求に基づき、閉架書庫から仕様書に定めるとおりに資料を取り出すこと。	東京約 22 万冊、大阪約 8.7 万冊の閉架書庫資料の中から請求された資料を仕様どおりに、概ね 10 分以内に提供し、返却後は閉架書庫に戻した。 出納冊数： 【平成 24 年度】東京：6,894 冊、大阪：2,421 冊 【平成 25 年度】東京：5,539 冊、大阪：3,086 冊
ロ. 料金出納	仕様書に定めるとおりに行うこと。	複写サービスなどの料金を徴収し、レジやコインラック等のつり銭の補充や両替などを仕様どおりに、また概ね遅滞なく正確に実施した。 出納金額： 【平成 24 年度】 東京・大阪合計：20,168,560 円 【平成 25 年度】 東京・大阪合計：18,058,200 円
ハ. 相互貸借	ビジネスライブラリー東京、ビジネスライブラリー大阪、アジ研図書館、国内事務所の相互貸借を仕様書に定めるとおりに行うこと。	機構内における資料の相互貸借を概ね仕様どおりに、遅滞なく実施した。 【平成 24 年度】 貸出冊数： 東京：425 冊、大阪：73 冊 借受冊数： 東京：229 冊、大阪：363 冊 【平成 25 年度】 貸出冊数： 東京：316 冊、大阪：80 冊 借受冊数： 東京：169 冊、大阪：316 冊

<p>ニ. 簡易レファレンス</p>	<p>仕様書に定めるとおりに行うこと。</p>	<p>簡易レファレンスや館内サービスの案内等を概ね仕様どおりに、実施した。</p>					
<p>ホ. 入館カード作成</p>	<p>仕様書に定めるとおりに行うこと。</p>	<p>入館カードの準備、発行、図書館システムへの登録等を概ね仕様どおりに、遅滞なく実施した。</p> <p>発行枚数：</p> <p>【平成 24 年度】</p> <p>東京：(新規)1,422 枚、(再発行)30 枚</p> <p>大阪：(新規)412 枚、(再発行)6 枚</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>東京：(新規)1,258 枚、(再発行)39 枚</p> <p>大阪：(新規)386 枚、(再発行)14 枚</p>					
<p>ヘ 複写サービス、受付、館内管理業務については、仕様書に定めるとおりに行い、右の項目において4段階評価の上位2つ(満足・まあ満足)で平均 80%以上を確保すること。</p>	<p>アンケート調査結果</p> <p>(満足・まあ満足の比率)</p> <table border="1" data-bbox="842 891 1538 1760"> <tr> <td data-bbox="850 902 1257 1182"> <p>コピーサービススタッフの対応は良いですか、スタッフによるコピーの仕上がりは良いですか</p> </td> <td data-bbox="1265 902 1530 1182"> <p>【平成 24 年度】</p> <p>96.5%(東京)</p> <p>98.1%(大阪)</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>98.2%(東京)</p> <p>98.5%(大阪)</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="850 1193 1257 1473"> <p>受付スタッフの対応は良いですか</p> </td> <td data-bbox="1265 1193 1530 1473"> <p>【平成 24 年度】</p> <p>99.0%(東京)</p> <p>99.2%(大阪)</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>99.2%(東京)</p> <p>98.4%(大阪)</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="850 1485 1257 1765"> <p>館内は快適ですか(清潔さ、静かさ、整頓状況)</p> </td> <td data-bbox="1265 1485 1530 1765"> <p>【平成 24 年度】</p> <p>98.1%(東京)</p> <p>98.2%(大阪)</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>98.4%(東京)</p> <p>98.9%(大阪)</p> </td> </tr> </table> <p>複写サービス、受付、館内管理業務については、概ね仕様どおりに、実施した。</p>	<p>コピーサービススタッフの対応は良いですか、スタッフによるコピーの仕上がりは良いですか</p>	<p>【平成 24 年度】</p> <p>96.5%(東京)</p> <p>98.1%(大阪)</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>98.2%(東京)</p> <p>98.5%(大阪)</p>	<p>受付スタッフの対応は良いですか</p>	<p>【平成 24 年度】</p> <p>99.0%(東京)</p> <p>99.2%(大阪)</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>99.2%(東京)</p> <p>98.4%(大阪)</p>	<p>館内は快適ですか(清潔さ、静かさ、整頓状況)</p>	<p>【平成 24 年度】</p> <p>98.1%(東京)</p> <p>98.2%(大阪)</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>98.4%(東京)</p> <p>98.9%(大阪)</p>
<p>コピーサービススタッフの対応は良いですか、スタッフによるコピーの仕上がりは良いですか</p>	<p>【平成 24 年度】</p> <p>96.5%(東京)</p> <p>98.1%(大阪)</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>98.2%(東京)</p> <p>98.5%(大阪)</p>						
<p>受付スタッフの対応は良いですか</p>	<p>【平成 24 年度】</p> <p>99.0%(東京)</p> <p>99.2%(大阪)</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>99.2%(東京)</p> <p>98.4%(大阪)</p>						
<p>館内は快適ですか(清潔さ、静かさ、整頓状況)</p>	<p>【平成 24 年度】</p> <p>98.1%(東京)</p> <p>98.2%(大阪)</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>98.4%(東京)</p> <p>98.9%(大阪)</p>						

### 3 実施経費の状況及び評価

#### (1) 実施経費（税抜き）

平成24年4月2日～平成25年3月31日：66,000,000円

平成25年4月1日～平成26年3月31日：66,000,000円

#### (2) 経費節減効果

平成20～21年度の平均実施経費（市場化テスト実施前）：56,556,191円

平成24～25年度の平均実施経費（第2期目事業）：66,000,000円

（うち14,366,440円は新規仕様の追加による経費分（※））

※第2期目事業において、新規仕様の追加（総合目録データベースへの登録作業、閉架資料蔵書点検等）があったため、受託事業者に確認した情報を参考に当該追加業務に係る経費を試算。

#### <節減額、節減率>

56,556,191円－66,000,000円＝△9,443,809円 節減率△16.7%（増加）

#### <新規追加業務に係る経費を控除した場合の節減額、節減率>

56,556,191円－（66,000,000円－14,366,440円）＝4,922,631円 節減率8.7%

#### (3) 評価

第2期の経費は66,000,000円で、平成20～21年度（市場化テスト実施前）の56,556,191円と比較した場合、9,443,809円（16.7%）の増加となっているが、これは、市場化テスト導入前には実施していなかった「総合目録データベースへの登録作業」や「閉架資料蔵書点検」等の業務を新規仕様として追加したことが原因である。

追加した業務に係る経費は14,366,440円と試算されるため、当該経費を控除した第2期の経費は51,633,560円となり、市場化テスト導入前の経費と比較すると4,922,631円（8.7%）の削減効果を上げており、業務内容、質の達成状況から、第2期の経費は経済的にも妥当である。

### 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、総合評価方式（加算方式）により実施することとしており、平成24年1月13日の提出期限までに2者の入札参加者から企画書の提案を受け、審査した結果、2者が必須審査項目評価基準を満たしていた。

2者の企画書について、内容に応じて加点し、それぞれの技術点を決定した。平成24年2月3日に開札した結果、予定価格の制限範囲内であった2者について、それぞれの価格点と技術点を合算して比較した結果、丸善株式会社を落札者として決定した。

#### (2) 評価

2者の民間事業者から応札があったことは、一定の競争性が保たれ、実施経費の節減に効果があった。

また、総合評価方式（加算方式）を採用したことにより、本事業を実施するために必要な技術的要件を兼ね備えた民間事業者を確保することができた。

## 5 民間事業者からの改善提案による改善案実施事項等

(1) 今期より追加した新たな資料整理業務である、国立情報学研究所（NII）の総合目録データベース（NACCIS-CAT）に書誌・所蔵を登録する業務については、民間事業者が蓄積している経験と知識により、当ライブラリーの特性（最新の情報を提供するビジネス図書館）にあったデータ作成方法などの提案があり、利用者サービスの向上に繋がっている。

(2) 平成25年9月、閉架書庫の機密度が高くなっている状況を解決する方法として、民間事業者は閉架書庫資料の蔵書構成、利用状況や配置状況を把握していることから、的確な廃棄対象資料の提案があった。

この提案を受け、平成25年度中に一部資料を廃棄したがサービスの質は維持したまま、閉架書庫の有効なスペースが生じ、効率的な資料保管が可能となった。

(3) 平成24年8月、民間事業者から館内で資料の撮影をする利用者が多い等利用ルールを周知する必要性があり、入館時に「ビジネスライブラリーの利用案内」を来館者に配布して注意を促すよう提案があった。

この提案を受けて、平成24年8月より配布したところ、配布前に比べて館内秩序の向上に繋がった。

(4) 平成24年6月、民間事業者から無断資料持ち出しや、誤作動により入館ゲートのブザーが鳴った場合の対応について、来館者に失礼のないよう迅速かつスムーズな対応ができるようマニュアルの提案があった。

この提案を受けて、平成24年7月より提案されたマニュアル及びフローで対応したところ、ブザーが鳴った際に迅速に、かつ誤作動で鳴った来館者については、不快な思いを抱いていただくことなく対応できるようになりサービスの向上につながった。

## 6 全体的な評価

(1) 平成24年4月2日～平成26年3月までのビジネスライブラリーの運営状況については、運営にあたり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、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) 平成24年4月から実施している本事業について、ビジネスライブラリー利用者アンケート調査（外部利用者向け）（以下「利用者アンケート」という。）を実施したところ、サービスの質を確保するために最低限満たすべき水準である、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%以上を上回る結果となっ



た。

- (3) 民間事業者の実施状況について外部有識者（専門図書館館長）より、来館者による満足度調査の結果の高さ及び民間業者からの改善提案の内容、総合的な業務実績を踏まえ、目標以上の成果をあげているとのコメントをいただいた。
- (4) 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、民間事業者の創意工夫を反映したビジネスライブラリーの資料整理、資料管理、及び閲覧・利用者サービスに係る業務の提供により、同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。

## 7 今後の事業

- (1) 本事業の市場化テストは2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実施期間中に受託民間事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係わる法令違反行為等を行った実績はなかった。
  - ②実施状況については、機構が調査した実施状況について、外部有識者（専門図書館館長）の意見を聴取している。
  - ③今期事業の入札においては2者の応札があり、競争性は確保されていた。
  - 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率は、今期事業から新たに追加した仕様による業務を除けば8.7%であり、経費節減の効果を上げた。
- (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、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了し、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、入札手続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、当機構自ら公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてみたい。