

平成 23 年 7 月 8 日
内閣府公共サービス改革推進室

官民競争入札実施事業
ビジネスライブラリー運営業務の評価（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。

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。）が所管する「ビジネスライブラリー運営業務」については、公共サービス改革基本方針（平成 19 年 12 月 24 日改定を閣議決定）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（平成 18 年法律第 51 号）に基づく官民競争入札（以下「官民競争入札」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営業務 官民競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、官民競争入札を実施し、落札者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	ジェトロビジネスライブラリー（東京、大阪）における資料整理、資料管理、閲覧・利用者サービスに係る業務等
実施期間	平成 22 年 4 月から平成 24 年 3 月までの 2 年間
受託事業者	丸善株式会社
契約金額	116,160,000 円（税抜）
実施に当たり確保されるべき質	<p>【資料整理業務】</p> <p>イ 目録作成は仕様書に定めるとおりに行うこと。</p> <p>ロ 定期刊行物は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入れること。</p> <p>ハ 資料装備は仕様書に定めるとおりに行うこと。</p> <p>ニ 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。</p> <p>ホ 合冊・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。</p> <p>【資料管理業務】</p> <p>イ 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、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、「資料は利用しやすく整然と並んでいますか」の項目において 4 段階評価の上位 2 つで平均 80% 以上を確保する</p>

	<p>こと。なお、利用者アンケートの質問内容については、本件官民競争入札の対象業務に関するもの以外に、図書館運営改善の参考とするための項目も含まれており、原則として毎年見直している。(平成 21 年度アンケート案については別添参照)</p> <p>ロ 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>ハ 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>ニ 「蔵書点検」を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>ホ 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。</p> <p>ヘ 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。</p> <p>【閲覧・利用者サービス業務】</p> <p>イ 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>ロ 料金出納業務を仕様書に定めるとおりに行うこと。</p> <p>ハ 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。</p> <p>ニ 簡易レファレンスは仕様書に定めるとおりに行うこと。</p> <p>ホ 入館カード作成は仕様書に定めるとおりに行うこと。</p> <p>ヘ 複写サービス、受付、館内管理業務については、利用者アンケートの結果において、満足度（お役立ち度）の値が、「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よいですか」「受付スタッフの対応は良いですか」「館内は快適ですか（清潔さ、静かさ、整頓状況）」の各項目において4段階評価の上位2つで平均80%以上を確保すること。また、アンケート回収率については60%以上を達成すること。</p>
--	--

2 受託事業者の決定の経緯

入札参加者は4者（機構を含む。）であり、提出された企画書の内容を審査したところ必須項目を満たしていた。平成 22 年 1 月 20 日に開札し入札価格の調整を行ったところ、機構を含めた3者が予定価格を上回り、予定価格の範囲内であった1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 22 年度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、実績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

ア 利用者の満足度

(ア) 実施結果

確保されるべき質として設定された図書館利用者の満足度について、実施結果は以下のとおりである。

項目等	目標	実施結果(平成 22 年度)	
		東京	大阪
資料は利用しやすく整然と並んでいるか	80%	96.1%	96.4%
コピースタッフの対応、コピーの仕上がり		98.0%	97.9%
受付スタッフの対応		98.8%	98.8%
館内の快適さ		97.4%	99.0%
回収率	60%	66.8%	89.6%

注： 図書館利用者に対して行うアンケートの結果から、「満足」、「まあ満足」、「やや不満」、「不満」の選択肢のうち、「満足」又は「まあ満足」と回答した割合により測定。アンケートの実施時期、配付数、回答数は次のとおり。

【東京】

実施時期：平成 22 年 10 月 1 日～10 月 7 日、配付数：751 通、回収数：502 通

【大阪】

実施時期：平成 22 年 10 月 1 日～10 月 22 日、配付数：464 通、回収数：416 通

(イ) 評価

図書館利用者の満足度については、いずれの項目も 100%に近い水準を確保しており、確保されるべき質は達成できたものと高く評価できる。また、目標とする回収率についても達成されている。

イ 各業務の確保すべき水準

(ア) 実施結果

資料整理業務、資料管理業務及び閲覧・利用者サービス業務において設定された各業務の最低限満たすべき水準の実施結果は以下のとおりである。

最低限満たすべき水準		実施結果 (平成 22 年度)
資料整理業務	① 目録作成は仕様書に定めるとおりに行うこと	マニュアル等に従って、資料受取から 1 週間以内に目録を作成した。データの不備があった場合には当日中に修正した。 (目録作成数：東京 5,490 冊、大阪 4,223 冊)
	② 定期刊行物は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入れること	仕様書に定めた期限内に、新聞は入手後 1 時間以内、雑誌は当日中に受入を行った。また未着資料については督促を行った。 (受入冊数：東京 31,624 冊、大阪 13,796 冊)
	③ 資料装備は仕様書に定めるとおりに行うこと	装備品を作成または用意し、資料装備を行った。 (装備件数：東京 7,102 冊、大阪 4,608 冊)
	④ 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	加除式資料の差替えを行い最新版に更新した。また差替え記録を残した。 (差替え件数：東京 1,245 件、大阪 182 件)

	⑤ 合冊・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。	長期保存する資料や合本が必要な資料は本製本を、プリントアウト資料等は簡易製本を行った。また、破損している資料は補修を行った。 (東京：(本製本) 50 冊、簡易製本 92 冊 大阪：(本製本) 45 冊、簡易製本 298 冊) ※ 3月の東日本大震災時に、ビジネスライブラリー東京では多数の資料が書架から落下、破損したため迅速な修理作業を行った。(修理冊数：80 冊)
資料 管理 業務	① 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	新着資料を新着棚に展示した。また、特別展示(機構が企画)については、ビジネスライブラリー東京において3回実施した。
	② 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	新聞・雑誌は受入後1時間以内に、図書は装備完了後2営業日以内に資料配架を行った。利用者の閲覧した資料を書架に戻し、書架の乱れを修正した。 また、閉架資料の配架修正、開架の配架期限が終了した資料の閉架への繰り入れをや、機密度調査を実施し、綿密な書架調整案を提示した。 (延べ閲覧資料数：東京 106,078 冊、大阪 12,014 冊) ※ 3月の東日本大震災時に、ビジネスライブラリー東京では、書架から落下した約 300 冊の資料を速やかに書架に戻した。
	③ 「蔵書点検」を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搜索し、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	東京約 30,000 冊、大阪約 15,000 冊の開架資料の蔵書点検を実施した。不明資料は点検後も継続的に搜索した。
	④ 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	保管年数を過ぎたり、機構が不要と判断した資料や重複した資料のリストを作成し、機構が決定した移管先に移管した。
	⑤ 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	保存期間が終了した新聞の処分を毎月実施した。移管されなかった資料については、機構の決定した寄贈先に送付、又は廃棄処分を実施した。
閲覧・ 利用者 サービス 業務	① 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	利用者からの要求に応じ、10分以内に閉架資料を取り出して提供した。 (出納冊数：東京 6,730 冊、大阪 1,811 冊)
	② 料金出納業務を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、必要に応じ領収書を発行した。なお、大阪 BL ではジェトロ刊行物の販売料金も徴収した。 (出納金額：東京 17,243,900 円、大阪 3,125,892 円)
	③ 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	ビジネスライブラリー東京、ビジネスライブラリー大阪、アジ研図書館間の相互貸借を実施し、閲覧希望日の前日まで資料が届くように手配した。 (貸出冊数：東京 239 冊、大阪：52 冊 借受冊数：東京 331 冊 大阪：307 冊)
	④ 簡易レファレンスは仕様書に定めるとおりに行うこと	資料、データベースに関する簡易レファレンスや館内サービスの案内等を行った。
	⑤ 入館カード作成は仕様書に定めるとおりに行うこと	入館カード(個人登録カード)を準備し発行した。なお、登録のために入手した個人情報は当日中に廃棄した。

	(東京：新規 2,197 枚、再発行 36 枚、 大阪：新規 482 枚、再発行 25 枚)
--	---

(イ) 評価

受託事業者は、資料整理、資料管理、閲覧・利用者サービスの各業務について、仕様書に基づき、5.5 千冊の資料を受入れ図書館利用に供するとともに、33 万冊もの蔵書管理、来館者 6 万人、延べ 12 万冊の閲覧資料の提供等を適切に実施しており、確保すべき水準は達成されたものと評価できる。

また、ビジネスライブラリー東京では、平成 23 年 3 月の東日本大震災により、落下資料の速やかな配架、破損資料の迅速な補修が実施されるとともに、受託事業者の提案により、

- ① 利用状況の把握や蔵書点検等の作業の効率化に向けた、資料のバーコード貼付位置の統一
- ② 資料検索の利便性の向上、配架作業の効率化のため、ジェトロ刊行物コーナーに配架される資料を他の資料と同分類に統一
- ③ 運営に関する統計作成について、東京、大阪の整合性を図るため、「相互貸借統計」作成基準日の統一

が行われ、利用者の利便性の向上、効率的な業務実施等が図られたことも評価できる。

更に、日々の実施状況を自らモニタリングし、機構のモニタリングと合わせて、業務運営上の問題点（受託事業者の実施状況に起因しないものを含む。）を洗い出し、具体的な改善策とともに「要求水準管理表」に整理し実施することにより、サービスの質の向上が図られたことも高く評価できる。

(2) 実施経費

本事業は、平成 22 年度及び 23 年度に係る 2 年間の事業として官民競争入札を実施し、提出された企画書及び入札金額について、総合評価（加算方式（価格点 100、技術点 200 点））を行い、民間事業者が落札した。

契約金額は、12,197 万円（税込）であり、従来の実施に要した経費（平成 20 年度の間接部門費を除く全経費の 2 か年分）との比較は以下のとおり。

契約金額 12,197 万円は、従来の実施に要した経費の約 95%に相当し、機構側は、2 年間で約 666 万円、1 年間で約 333 万円の経費が削減されている。

従来経費：128,624 千円（平成 20 年度の実績値の 2 か年分）

契約額：121,968 千円（平成 22 年度及び 23 年度）

削減額：6,656 千円（3,328 千円（1 年分））

3 評価のまとめ

受託事業者は仕様書に基づき適切に業務を実施するとともに、受託事業者の工夫をいかした業務実施や、日々のモニタリング等を通じて、業務運営上の問題点を洗い出し、改善策を実施することによりサービスの質が向上し、その結果、利用者の満足度は目標を上回る高水準の結果が得られたことから、確保すべき質は達成できたものと評価できる。

また、実施経費についても、従来の実施に要した経費の約 95%に相当し、1 年間で 333 万円の

経費が削減されている。

本事業は、平成 22 年度及び 23 年度の事業について官民競争入札を実施し、落札した民間事業者が業務を実施した。この結果、受託事業者の工夫をいかしつつ、公共サービスの質の維持向上及び経費の削減が実現できたことから、民間事業者による事業実施に問題はないものと考えられる。機構においては、次期事業の方向性について民間競争入札の実施が示されており、その実施は適当と考えられる。

なお、本事業の官民競争入札では、機構を含めた 4 者の応札があったものの、入札金額が予定価格の範囲内であった 1 者が落札者となったこと、事業実績のない民間事業者においても、実施状況を踏まえた実施方法の工夫（企画書の提案）が可能となるよう、実施要項等において本実施状況の内容を十分に情報開示を行うとともに、実施経験を踏まえた受託者の工夫により、さらなる質の維持、向上や効率的な事業実施を図る観点から、契約期間の延長の検討を行うことが必要と考えられる。

以上

(別添)

平成 23 年 6 月 17 日
独立行政法人日本貿易振興機構

官民競争入札実施事業
ビジネスライブラリー運営業務の実施状況
(平成 22 年度)

I. 事業の概要

1. 委託業務内容

ビジネスライブラリーの資料整理、資料管理、および閲覧・利用者サービスに係る業務。

2. 契約期間

平成 22 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日

3. 受託事業者

丸善株式会社

II. 運営業務の実施状況、確保されるべき質の達成状況及び評価

1. 運営業務の実施状況

① 資料整理業務

イ 目録作成

ジェットロ分類法、目録規則、各種マニュアルに従って、資料受取から 1 週間以内に、目録を作成した。データの不備については当日中に修正した。

目録作成数 東京：5,490 冊 大阪：4,223 冊

ロ 定期刊行物受入れ

新聞は入手後 1 時間以内、雑誌は当日中に受入を行った。また未着資料については督促するとともに情報を整理・管理し機構が常に確認できるようにした。

受入冊数：東京 31,624 冊 大阪 13,796 冊

ハ 資料装備

装備品を正確に作成または用意し、2 営業日以内に資料に適切な装備を行った。

装備件数：東京：7,102 冊 大阪：4,608 冊

ニ 資料差し替え

加除式資料の差し替えを原則 2 営業日以内に行い最新版に更新した。また差し替え記録を残した。未着、欠号については機構に報告した。

差替え件数：東京 1,245 件 大阪 182 件

ホ 製本・補修

長期保存する資料や合本が必要な資料は適切な仕様により納期通りに本製本を行った。またプリントアウト資料等は 2 営業日以内に簡易製本を行った。破損している資料は補修を行った。3 月の東日本大震災時に、ビジネスライブラリー東京では多数の資料が書架から落下、破損したため迅速な修理作業を行った。

製本冊数：東京：(本製本) 50 冊、簡易製本 92 冊

東日本大震災時の破損による修理冊数 80 冊

大阪：(本製本) 45 冊、簡易製本 298 冊

② 資料管理業務

イ 資料配架

新聞・雑誌は受入後 1 時間以内に、図書は装備完了後 2 営業日以内に資料配架を行った。利用者の閲覧した資料を書架に戻し、書架の乱れを修正した。また閲覧された資料のデータを集計した。未着資料を調査し、督促を行った。

閲覧された資料延べ数 東京：106,078 冊 大阪：12,014 冊

機密度調査を実施し、資料の増加予測も含め、書架上の資料配置案を提案した。書架調整は機構の指示により翌年度当初に実施した。理由：機構が決定した国コード変更などに伴う資料の移動作業も書架調整作業と同時に実施することを機構が決定したため。雑誌・新聞の新規配架やタイトル変更の際は当日中にラベルを変更した。東日本大震災時には、書架から落下した約 300 冊の資料を速やかに所定の棚に戻した。

ロ 資料展示

新着資料を装備完了後 2 営業日以内に新着棚に展示した。展示に伴う図書データの修正を期日通りに行った。機構側が企画し、受託業者が作業を行う特別展示を東京 BL では 3 回実施した。

実施時期	テーマ	展示冊数
第 1 回：2010 年 6 月	「太陽光発電」	47 冊
第 2 回：2010 年 9 月	「燃料電池」	27 冊
第 3 回：2011 年 1 月	「日本産農林水産物・食品の輸出」	83 冊

ハ 閉架書庫管理

閉架資料の配架修正、開架の配架期限が終了した資料の抜取り及び閉架への繰り入れを実施した。また機密度調査を実施し、綿密な書架調整案を提示した。書架調整は機構の指示により翌年度実施予定（書架調整の前に閉架資料の処分を行うと機構が決定したため）

ニ 蔵書点検

東京約 30,000 冊、大阪約 15,000 冊の開架資料の蔵書点検計画を策定し、実施した。点検後 1 週間以内に結果を報告し、不明資料については点検後も継続的に搜索した。

なお、仕様書上では、東京では 35,000 冊の開架資料の蔵書点検を行う計画であったが、22 年度はジェトロの指示により、うち受入から一定期間を経過した約 5,000 冊を閉架書庫に移した後の 8 月に蔵書点検を実施したため、実績は 30,000 冊となった。

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や重複した資料のリストを作成し、機構が決定した機構内の他館に資料を送付した。それに伴う図書データの修正を実施した。また、機構内の他館より移管リストの提示があった時は、5 営業日以内に自館所蔵との重複調査を実施した。

ヘ 資料処分

保存期間を経過した新聞の処分を東京・大阪ともに毎月実施した。機構内の他館に移管されなかった資料については、機構の決定した機構外の寄贈先に送付し、その他の資料は廃棄処分を期日通りに実施した。

③ 閲覧・利用者サービス業務

イ 閉架書庫出納

利用者からの要求に応じ閉架資料を取り出して提供した。東京約 20 万冊、大阪約 7.5 万冊の閉架資料の中から、請求された資料を 10 分内に取り出した。返却後は利用データを記録し書架に戻した。

出納冊数：東京：6,730 冊 大阪：1,811 冊

ロ 複写サービス

著作権の範囲内で良好なコピーサービスを実施した。

文献複写郵送サービスでは、申込受理から6開館時間以内に発送した。

複写枚数：東京：561,580枚 大阪：96,312枚

ハ 料金出納

複写サービスなどの料金を徴収し、必要に応じ領収書を発行した。レジやコインラック等のつり銭の補充や両替などを行った。大阪BLではジェットロ刊行物の販売料金も徴収した。

出納金額：東京・大阪合計：20,459,792円

(東京：17,243,900円 大阪：3,215,892円)

ニ 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、アジ研図書館間の相互貸借を実施した。利用者の閲覧希望日の前日までに資料が届くよう手配した。

貸出冊数：東京：239冊 大阪：52冊 借受冊数：東京331冊 大阪：307冊

ホ 受付

入退館の受付を行った。アンケート期間には用紙の配布と回収を実施、大阪BLにおいては貿易投資相談の受付とジェットロ刊行物の販売も行った。

来館者数：東京：48,813人 大阪：11,925人

当日入館カード発行枚数：東京：30,382枚、(見学カード)57枚

大阪：8,448枚(見学カードは導入していない)

ヘ 簡易レファレンス

資料、データベースに関する簡易レファレンスや館内サービスの案内等を行った。

ト 入館カード(個人登録カード)作成

入館カード(個人登録カード)を準備し、発行した。カード登録者の個人情報を図書館システムに登録し登録後は当日中にシュレッダーにて廃棄した。

発行枚数：東京：(新規)2,197枚、(再発行)36枚

大阪：(新規)482枚、(再発行)25枚

チ 館内管理

開館閉館準備、備品管理、簡易清掃、遺失物管理、館内掲示など館内の環境を整える業務を行った。

④ 付随する業務

イ 運営に関する統計の作成

実施業務の統計を集計し報告した。

2. 2010 年度ビジネスライブラリー来館者アンケート結果

委託対象業務の評価結果は以下の通り。

実施期間：

東京： 2010 年 10 月 1 日～10 月 7 日 配布：751 通、回収：502 通

大阪： 2010 年 10 月 1 日～10 月 22 日 配布：464 通、回収：416 通

回収率：(目標値：回収率 60%以上)

東京： 66.8% (達成率：111%)

大阪： 89.6% (達成率：149%)

個別評価：(目標値：4 段階評価の上位 2 つで平均 80%以上)

東京：平均：97.6% (達成率：122%)

大阪：平均：98.0% (達成率：123%)

	東京	大阪
資料の整然さについて	96.1%	96.4%
コピーサービス	98.0%	97.9%
受付スタッフの対応	98.8%	98.8%
館内の快適さについて	97.4%	99.0%

結果詳細は別添 1 参照

3. 創意工夫の内容と実施状況

入札時に民間事業者から提出されたビジネスライブラリー運営業務企画書は実施要項や仕様書に沿った内容であったが、業務を遂行していく中で以下の提案・実施がなされた。

(1) **提案内容**：貼付位置がばらばらであった資料のバーコード貼付位置を統一する。

実施状況：貼付位置が統一されたことによって日常の利用度調査や蔵書点検時などにバーコードの読取り作業が効率的に進められるようになった。

実施時期：2010 年 7 月から開始

(2) **提案内容**：一般の資料と異なる簡易な分類で整理していたジェットロ刊行物コーナー資料の分類を一般の資料と同じ分類にする。

実施状況：一般の資料との統一性が図られ職員や一般の利用者にも資料が探し易くなった。また、簡易な分類のため、明確でなかった資料の配架順序が明確になり、配架作業がスムーズに出来るようになった。

実施時期：2010年12月から開始

(3) **提案内容：**運営に関する統計作成のうち、「相互貸借統計」の基準日がBL東京とBL大阪で異なっているので、基準日を統一させる。

実施状況：基準日を合わせたことでBL東京とBL大阪の相互貸借統計の数値の整合性が取れるようになった。

実施時期：提案時期は2010年1月。2010年4月より遡って新基準に従い統計数字を修正。

4. 評価

業務の質の達成状況の確認方法として、実施要項に定められたとおり、民間事業者による毎日のセルフモニタリングおよび機構による年5回のモニタリングを実施した。併せて、日々の業務運営上生じた点について機構より指摘した。これらを通して明らかになった改善すべき点について、「要求水準管理表」にて具体的な改善方法を策定し、実行することにより、業務の質を高めてきた。

具体的には、第1四半期は、業務に慣れていない、業務内容を理解していないことによる未達成事項（＝「要求水準管理表」作成件数）が97件（東京・大阪合計）あったが、詳細な引継ぎや頻繁な打ち合わせ、情報交換を重ねたことにより、第2四半期は約半分の48件となった。第3四半期以降は30件程度に減少し概ね安定した業務運営が実現できた。併せてサービスの質の向上が出来た。

その結果として10月に実施した利用者アンケートでは、確保されるべきサービスの質に規定している満足度80%以上の目標を超えて、委託対象業務の4項目でいずれも90%以上の高評価を獲得した。

なお、「要求水準管理表」に記載する事項には、来館者が資料を閲覧した後に、誤った書架に戻す等、機構や民間事業者の努力のみでは解消できない事例も含まれるため、民間事業者の業務改善後であっても一定の件数は生じると考えられる。（要求水準管理表の具体的な内容と改善状況の事例：別添2参照）

III 実施経費の状況および評価（平成22年度）

1. 従来の実施に要した経費との比較

本件業務実施に係る平成20年度と22年度の経費比較は以下のとおりである。

平成20年度：64,312,000円（間接部門費を除く）

平成 22 年度：60,984,000 円

2. 評価

上記のとおり平成 22 年度は 20 年度に比べ、367.9 万円の経費を削減し且つ確保すべきサービスの質は概ね維持されたと評価できる。

IV まとめ

1. 評価の総括

本業務においては、利用者サービスの質をさらに向上し、また民間事業者の創意工夫も取り入れてライブラリー運営を行うことが目標である。利用者アンケートにおいて全委託対象業務が高い満足度を獲得したこと、また一年を通じて、創意工夫の提案が複数行われたこと、さらには日常のセルフモニタリング等を通して業務の改善が図られ、サービスの質が向上したことなどにより、業務委託開始の初年度である平成 22 年度においてはこの目標を達成したと判断できる。

また、実施要項に定めた過半数が外部の委員である「ビジネスライブラリー運営業務評価委員会」を 4 月 27 日に開催し、5 名の評価委員による評価の集計結果は、A 評価（S、A、B、C による 4 段階評価）であった。

2. 今後の方針

今年度の委託業者の業務実施状況をみる限り、現在の対象業務範囲内であれば民間事業者でも十分に実施可能であることが確認でき、一定の効果も出ていると判断できる。公共サービス改革法の基本方針を踏まえて「民間事業者の参入促進」「民間の創意工夫の発揮」「競争の導入」を一層推進することにより、サービスの更なる向上並びに経費の削減を図るため、次期市場化テストは民間競争入札で実施したい。

以上

2010 年度ビジネスライブラリー来館者アンケート

実施期間：

東京： 2010 年 10 月 1 日～10 月 7 日 配布：751 通、回収：502 通

大阪： 2010 年 10 月 1 日～10 月 22 日 配布：464 通、回収：416 通

回収率：（目標値：回収率 60%以上）

東京： 66.8% （達成率：111%） 大阪： 89.6% （達成率：149%）

東京	上位 2 つ の合計	満足	まあ 満足	やや 不満	不満
資料は利用しやすく整然と並んでいますか	96.1%	56.9%	39.3%	3.9%	0.0%
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	98.0%	64.9%	33.0%	1.4%	0.6%
受付スタッフの対応は良いですか	98.8%	65.8%	32.9%	1.0%	0.2%
館内は快適ですか（清潔さ、静かさ、整頓状況）	97.4%	66.3%	31.1%	2.6%	0.0%
上位 2 つの平均	97.6%				

大阪	上位 2 つ の合計	満足	まあ 満足	やや 不満	不満
資料は利用しやすく整然と並んでいますか	96.4%	46.9%	49.5%	3.4%	0.3%
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	97.9%	64.1%	33.8%	1.1%	1.1%
受付スタッフの対応は良いですか	98.8%	70.4%	28.4%	1.0%	0.2%
館内は快適ですか（清潔さ、静かさ、整頓状況）	99.0%	74.4%	24.6%	1.0%	0.0%
上位 2 つの平均	98.0%				

要求水準管理表の具体的な内容と改善状況の事例

事例 1) 東京

要求水準未達成の内容	印刷用端末のネットワーク接続を忘れたまま、課金システムを起動していた
原因	3月3日からネットワーク接続方法が変更になったことと、開館準備の際に金銭管理を行うことから混乱が生じてしまった。
今後同様な事象が発生しないための対応策	<p>①DB コーナーの開館準備は3名以上で行う。</p> <p>②開館準備担当者の業務の割り当ては以下の通りとする。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 金銭管理担当者は、印刷用 PC を起動させた後、金銭関係作業のみ行う。 2. 開館準備担当者 A は、印刷用 PC のネットワーク接続及びコピー用紙等の確認を行い、余裕がある場合には検索用 PC の準備を手伝う。 3. 開館準備担当者 B は、検索用 PC の準備及びマニュアルの確認、清掃状況の確認などを行う。
改善状況	担当者と担当業務の割り当てを決めたことによって開館準備のミス、作業漏れが減った。

事例 2) 東京

要求水準未達成の内容	午後の混雑時に返却台に資料が溜まっていることがある。
原因	午前 11 時に 2 人、午後 1 時～5 時は 1 時間毎に 3 人で配架修正している。20 分～30 分の時間をかけて返却台を回り、資料バーコードを読み取った後書架に戻し入れているが、1 人で多量の資料を利用して戻したり、返却台が空くのを待って戻す利用者もいて、そのような場合に返却台に資料が溜まってしまうことがある。
今後同様な事象が発生しないための対応策	より一層、スタッフが協力して利用度調査→配架のスピードをあげると共に、混雑時には毎時 00 分から配架修正を開始するスタッフ 2 名、毎時 30 分から開始するスタッフ 1 名として資料が返却台に置かれている時間を短縮する。利用度調査のために使用するバーコードリーダーを DB コーナーに常に 2 器置いて、誰でもすぐに配架修正が行える体制をとる。
改善状況	混雑時には、配架修正を開始する時間をずらして頻度を増やしたことにより、資料が返却台に滞留せず、速やかに所定の書架に戻されるようになった。

事例 3) 東京

要求水準未達成の内容	補修が必要な本が書架に戻っている時がある。(レファレンス等で機構職員がページ外れに気が付いた資料をそのまま利用者にお渡しし、利用者が返却台に戻した後、補修されずにそのまま書架に戻っていた)
原因	ページが外れた箇所がきれいに挟みこまれていると、配架修正時には本を開かないため、ページ外れに気づかないで配架してしまうことがある。
今後同様な事象が発生しないための対応策	開架書架の各偶数書架の一番下閲覧席側のパンフレットボックスに「要修理」のしおりを置く。職員が要修理資料を発見した時、しおりを挟んでおくようにした。しおりはインフォメーションカウンター、コピーコーナーにも配置した。
改善状況	要修理資料を発見した場合、しおりを挟んでおくことによって、利用後にスムーズに回収し、破損資料の補修が早期に行えるようになった。また、破損資料がそのまま書架に配架されることがなくなった。

事例 4) 大阪

要求水準未達成の内容	所蔵館印を押印する前に装備チェック用棚に置かれていたことがあった。
原因	作業担当スタッフだけで作業を完結していたため、委託スタッフ内での共通認識・確認が不十分だった。
今後同様な事象が発生しないための対応策	作業終了時に担当以外のスタッフが再チェックをする。
改善状況	一つの作業の終了にあたり、複数でのチェック体制にしたことにより作業手順のミスや漏れが減った。

事例 5) 大阪

要求水準未達成の内容	ジェトロ出版物在庫管理表において、「ジェトロ貿易ハンドブック 2011」の入庫数が 10 冊であるべきところ 5 冊と管理表に入力していた。(2 度発生)
原因	担当者の単純な入力ミス。
今後同様な事象が発生しないための対応策	担当者が入力後、別のスタッフが確認のチェックをする。
改善状況	ダブルチェックを徹底することによって入力ミスが減った。