

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
アジア経済研究所図書館運営業務の評価（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「アジア経済研究所図書館業務」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「アジア経済研究所図書館運営業務 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	アジア経済研究所図書館における整理業務（受入、目録作成、装備、雑誌記事索引作成業務）、閲覧・利用者サービス業務（来館者対応、配架、貸出、複写サービス、蔵書点検・管理、製本、資料補修等業務）
実施期間	平成 22 年 4 月から平成 24 年 3 月までの 2 年間
研修業務の実施者	独立行政法人日本貿易振興機構
落札金額	1 5 2 , 6 9 6 , 4 1 5 円（税抜）
実施に当たり確保されるべき質	<p>【整理業務】</p> <p>イ. 受入業務を仕様書に定めたとおり行うこと。</p> <p>ロ. 大学共同利用機関法人情報・システム研究機構国立情報学研究所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大学共同利用機関法人情報・システム研究機構国立情報学研究所の総合目録データベースへの登録、レコード調整などを行うこと。なお、レコード調整については、レコード調整に着手後、仕様書に定める期限内に終わること。</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>二. 機構から図書館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>ホ. 雑誌記事索引採録対象誌から採録対象記事を適切に選定し、雑誌記</p>

	<p>事索引を作成すること。受入後、雑誌記事採録対象誌、雑誌記事を採録しない雑誌それぞれについて仕様書に定める期限内に配架すること。</p> <p>【閲覧・利用者サービス業務】</p> <p>イ. アジ研図書館利用者アンケート調査（外部利用者向けおよび職員向け）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つで平均80%以上を確保すること。なお外部利用者向けアンケートの回収率は、60%以上を達成すること。</p> <p>ロ. 以下の業務が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>a 利用者登録が仕様書に定めたとおりに登録され、更新・削除手続きが仕様書に定めたとおりに行われていること。</p> <p>b 蔵書点検を仕様書に定めたとおりに実施していること。配架場所の誤りの修正、不明資料の検索、所蔵レコードの誤記の修正、未登録資料のローカルへの登録などの必要な処理が仕様書に定めたとおりに行われ、機構に遅滞なく報告されていること。</p> <p>c 製本業務について、仕様に定めたとおりの製本となっているか、誤りが無かったかを製本後の所蔵登録・修正時に確認していること。</p> <p>d 資料補修・劣化対策業務について、仕様書に定めたとおりに対策を行い、機構に報告していること。</p> <p>ハ. 以下の2項目について、期限内に実施すること。</p> <p>a 図書館間相互貸借または郵送、メールその他による遠隔地からの複写受付について、アジ研図書館からの依頼、アジ研図書館への依頼のそれぞれについて仕様書に定める期限内に依頼し、発送すること。</p> <p>b 毎月および毎年度提出が求められるアジ研図書館運営に関する統計を作成し、提出すること。</p>
--	--

2 運営業務の実施者決定の経緯

入札参加者は5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19日に開札し入札価格の調整を行ったところ、入札金額は3者が予定価格の範囲内であり、総合評価点で機構より有利な申込みをした民間事業者がなかったことから、機構が本業務を実施することとなった。

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 整理業務

(ア) 実施結果

整理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)
① 受入業務を仕様書に定めたとおり行うこと	仕様書に基づき、遅滞なく実施。 (図書の受入数：17,043 件、雑誌：7,963 件、新聞：104 紙)
② 大学共同利用機関法人情報・システム研究機構国立情報学研究所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大学共同利用機関法人情報・システム研究機構国立情報学研究所の総合目録データベースへの登録、レコード調整などを行うこと。 なお、レコード調整については、レコード調整に着手後、仕様書に定める期限内に終わること	機構及び外部委託により、マニュアル等仕様書に基づき、目録を作成の上、書誌レコードの作成、国立情報学研究所の総合目録データベースへの登録、レコード調整を実施。 (目安とする目録作成件数：15,000 件、作成実績：17,043 件(機構実施：7,679 件、外部委託：9,364 件)【達成率 114%】) ※ 機構のモニタリングにより、外部委託分について書誌レコード及び所蔵レコードの入力データの不備がそれぞれ 246 件、5 件発見されたが、速やかに修正し再納品されている。 また、機構実施分についても全数チェックを行い、不備が発見された場合は速やかに修正している。 他館からのレコード調整依頼があった 402 件については仕様書に定めた 1 週間以内に完了。 (所要実績：平均 1.23 日)
③ 装備業務を仕様書に定めたとおりに行うこと	機構及び外部委託により、仕様書に基づき遅滞なく実施。 (機構実施：15,642 件、外部委託：9,364 件) ※ 機構のモニタリングにより、外部委託分について請求記号誤りなど 3 件の不備が発見されたが、速やかに修正し再納品されている。
④ 機構から図書館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	仕様書に定めた期限を遵守し配架を実施。 (配架数：15,731 点、うち期限内の配架数：15,434 点、遅延配架数：297 点(震災の影響による遅延 281 件を含む)【達成率(震災の影響を除く) 99.9%】)
⑤ 雑誌記事索引採録対象誌から採録対象記事を適切に選定し、雑誌記事索引を作成すること。受入後、雑誌記事採録対象誌、雑誌記事を採録しない雑誌それぞれについて仕様書に定める期限内に配架すること	開発途上国・地域の社会科学分野を取り扱った記事を選定し、14,131 点の索引を作成。雑誌記事採録対象誌は 3 週間以内を遵守し配架。 (目安とする索引作成件数：12,000 件【達成率 118%】、雑誌記事採録雑誌 2,770 冊のうち、期限内の配架数：2,749 冊、遅延配架数：21 冊(震災の影響による遅延 5 冊を含む)【期限内配架達成率(震災の影響を除く) 99.4%】) ※ 作成された索引の全数チェックを行い、不備が発見された場合は速やかに修正している。

(イ) 評価

機構は、受入業務、目録作成業務、装備業務、雑誌記事索引作成業務の各業務について、仕様書に基づき実施した。雑誌記事索引作成業務において、索引作成後、採録雑誌の一部について期限内の配架が完了できなかったものの、これまで実施していなかった、「パネル方式」による新聞受入業務の効率化や、外部委託した和・洋図書の目録作成業務及び雑誌記事索引作成業務において、「個票」により、図書・雑誌の受入から配架までの工程管理を適切に行い、目録や雑誌記事索引について、目安とされた件数をそれぞれ 10 ポイント以上上回る件数を確実に実施できたことは評価できる。

なお、目録作成業務、装備業務等において、機構のモニタリングによりデータの不備等が発見された。外部委託分については委託先に対応を求め、速やかに修正し再納品されており、機構実施分についても自ら速やかに修正を行っている。

イ 閲覧・利用者サービス業務

<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等について、実施結果は以下のとおりである。

項目等	目標	実施結果	
		外部利用者	職員
アンケート結果平均	80%	95.2%	93.6%
書棚の配置・案内表示		91.5%	81.0%
入退館時の説明		99.5%	
特殊資料出納、操作説明		94.7%	90.9%
カウンターでの対応全般		98.0%	100.0%
資料相談		99.0%	
複写サービス		89.3%	
郵送・FAXによる複写		92.5%	
他館を通じた貸出		100.0%	
アジ研サテライト		92.5%	
外部図書館からの借り出し			96.0%
外部図書館への複写依頼			100.0%
回収率		外部利用者：60%	52.3%

注：1 図書館利用者に対して行うアンケートの結果から、「非常に満足」、「まあ満足」、「やや不満」、「非常に不満」の選択肢のうち、「非常に満足」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。

【外部利用者】

実施時期：平成 22 年 11 月 1 日～12 月 27 日、配付数：478 通、回収数：250 通

【職員】

実施時期：平成 22 年 12 月 1 日～12 月 27 日、配付数：182 通、回収数：64 通

2 「書棚の配置・案内表示」の満足度が他の項目に比べ低くなっているが、機構の報告では、

分類体系等の見直しにより現行と異なる分類体制で整理された資料が配架されていることが要因とされ、対応策としては、分類の統一は困難であるものの、案内表示の工夫による環境整備を整えることとしている。

- 3 「複写サービス」の満足度が他の項目に比べ低くなっているが、機構の報告では、閉館間際にセルフコピーの利用が集中する可能性があることが要因とされ、コピー機の増設要望もあるものの、増設は困難なことから、利用分散のため、館内放送等により早い時間での利用を促すなどの工夫を行うこととしている。

(イ) 評価

図書館利用者の満足度については、目標とする水準を上回り、確保されるべき質は達成できたものと評価できる。

また、外部利用者に対するアンケートについては、目標とする回収率を7.7ポイント下回った。これはアンケート実施期間中の回収率の推移を把握していなかったことが要因と考えられることから、平成23年度においては、達成状況の適切な測定に向け、回収状況の適時適切な把握と、回収状況に応じたアンケートへの協力の呼びかけを行い、確実なアンケート票の回収が望まれる。

<各業務の実施結果>

(ア) 実施結果

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)
① 利用者登録が仕様書に定めたとおりに登録され、更新・削除手続きが仕様書に定めたとおりに行われていること	仕様書に基づき、利用者登録・更新を実施。 (利用登録数：103件、更新：13件)
② 蔵書点検を仕様書に定めたとおりに実施していること。配架場所の誤りの修正、不明資料の検索、所蔵レコードの誤記の修正、未登録資料のローカルへの登録などの必要な処理が仕様書に定めたとおりに行われ、機構に遅滞なく報告されていること	仕様書に基づき、平成22年9月17日～23年1月6日にかけて蔵書点検を実施。 (蔵書点検数：統計資料 106,618冊、所蔵データの誤記修正：479件、配架誤りによる不明本の再配架：2,204件)
③ 製本業務について、仕様に定めたとおりの製本となっているか、誤りが無かったかを製本後の所蔵登録・修正時に確認していること	製本業務は外部委託により行い、仕様を基に製本内容を確認。 (目安とする製本冊数：2,500冊、実績：3,000冊【達成率120%】)
④ 資料補修・劣化対策業務について、仕様書に定めたとおりに対策を行い、機構に報告していること	外部委託により行い、仕様書に基づき、閲覧に耐えられない資料の利用謝絶、修理・補強製本を実施。 (修理・補強製本数：187冊)
⑤ 図書館間相互貸借または郵送、メールその他による遠隔地からの複写受付について、アジ研図書館からの依頼、アジ研図書館への依頼のそれぞれについて仕様書に定める期限内に依頼し、発送すること	外部委託により実施し、2営業日以内に業務を実施。 【図書館相互貸借】 外部図書館への貸出依頼：339冊、外部図書館への貸出：1,080冊 【郵送、メール等による複写サービス】 複写依頼：223件、2,275枚、複写受付：872件、8,128枚

⑥ 毎月および毎年度提出が求められるアジ研図書館運営に関する統計を作成し、提出すること	外部委託により、期限どおりに、閲覧・利用者統計を作成。
---	-----------------------------

(イ) 評価

機構は、閲覧・利用者サービス業務について、仕様書に定められた内容を期限内に適切に実施するとともに、

- ① アジ研図書館ガイダンス・ミニツアーの定期開催
- ② 新着図書・注目資料の紹介文添付によるコーナー展示の改善
- ③ 国別主題別レファレンス集の図書館ウェブサイトへの公開

することにより、利用者サービスの向上に向けた工夫を加えつつ、適切に業務を実施できたことは評価できる。

また、平成 23 年東日本大震災の影響により、約 61 万冊の蔵書のうち約 6 割の資料が書架から落下する被害を受けたことから臨時休館とし、機構及び委託先の双方が総力を挙げて復旧作業に取り組み、4 月 1 日から部分開館（5 月 2 日から全面開館）し、閲覧・利用者サービスを再開できたことも評価できる。

(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、機構を実施者として決定した。

本事業における実施に要した経費と、従来の実施経費（平成 20 年度の間接部門費を除く全経費）、落札金額との比較は以下のとおりである。

平成 22 年度の本事業の実施経費は 7,753 万円であり、従前の業務フローを見直し、職員が行う専門性の高い業務と定型的な業務を精査し、和洋図書目録作成業務の外部委託や派遣職員等の積極的な活用を行ったこと、バックヤード方式の採用による工程管理の徹底により、職員の業務時間を適切に管理したことなどから、従来の実施経費に比べ、1,946 万円の減少となった。また、落札金額に比べても、人件費、物件費及び委託費等の経費において、392 万円の削減となっている。

単位：千円

区 分	従 来 の 実施経費 (平成 20 年度) (A)	落札金額 (1 年当たり) (B)	実施経費 (22 年度) (C)	差	
				従来経費 (C - A)	落札金額 (C - B)
人件費（常勤職員）①	58,533	/	31,490	▲27,043	/
〃（非常勤職員）②	0		812	812	
物件費 ③	8,068		6,198	▲1,870	
委託費等 ④	27,007		37,745	10,738	
計（①～④） (a)	93,608	80,165	76,245	▲17,363	▲3,920
退職給付費用 (b)	3,384	/	1,283	▲2,101	/
合 計 (a + b)	96,992		77,528	▲19,464	

注：実施経費（22 年度）の「退職給付費用」は暫定値である。

3 評価のまとめ

確保されるべき質として設定された利用者の満足度は目標を上回り、それぞれの業務についても仕様書に基づき実施された。雑誌記事索引作成業務において期限内に作業が完了できなかったものの、「パネル方式」による新聞受入業務の効率化や、図書・雑誌の受入から配架までの工程管理を適切に行うための工夫、アジ研図書館ガイダンス・ミニツアーの定期開催、新着図書・注目資料の紹介文添付によるコーナー展示の改善、国別主題別レファレンス集の図書館ウェブサイトへの公開など利用者サービスの向上に向けた工夫もみられたことは評価できる。

また、実施経費（平成 22 年度分）については、従前の業務フローを見直し外部委託や派遣職員等を積極的に活用したこと、機構職員が行う業務時間を適切に管理したことなどから、従来の実施に要した経費に比べ 1,946 万円（20%相当）、応札金額に比べても人件費、物件費及び委託費等で 392 万円の経費が削減され、業務実施中においても効率的な業務実施ができたものと評価できる。

本事業は、官民競争入札を実施し落札者となった機構が業務を実施したものであるが、次期事業においては、本実施状況の内容と機構職員等の労働力を含めた実施経費の検証・分析を行い、実施経験のない民間事業者においても、実施方法の工夫や入札金額の算定に資するよう、実施要項等において十分な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い、引き続き、官民競争入札を実施することが必要と考えられる。

以上

(別添)

平成 23 年 6 月 27 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

アジア経済研究所図書館運営業務の実施状況について

(平成 22 年度)

I. 事業の概要

1. 業務内容

アジア経済研究所図書館運営業務のうち、整理業務、閲覧・利用者サービス業務に係る業務。

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

日本貿易振興機構アジア経済研究所図書館。

II 管理・運営業務の実施状況、確保すべき質の達成状況及び評価

1. 整理業務

(1) 業務の実施状況

① 受入業務

図書・雑誌等の受入を仕様書に定めたとおり、遅滞無く実施した。

新聞の受入については、企画書に掲げた創意工夫にあるとおり、客観化を図り、「新聞パネル方式」による受入が定着した。これにより、アジア諸語の文字による新聞の受入が効率化され、当該言語を解さなくとも、短期間の訓練により新聞受入業務を行う事ができるようになった。

図書年刊等の受入： 17,043 件

雑誌チェックイン数： 7,963 件 (3 月末現在)

新聞受入タイトル数： 104 紙 到着当日に受け入れ、閲覧室に配架。

② 目録作成業務

a. 業務の実施体制

- ・和・洋図書の目録作成業務は外部事業者にて再委託。

再委託先：日本データベース開発(株)

- ・多言語図書目録および、逐次刊行物目録の作成

アジア経済研究所図書館が実施。

多言語(中国語、韓国語、ベトナム語、タイ語、マレー語、インドネシア語、アラビア語等非欧米諸語)のうち、中国語目録については、市場化担当専任職員が担当。中国語以外の多言語目録については、バックヤード方式(注1)で目録作成を実施。

- ・レコード調整

他館からのレコード調整依頼への対応 402 件(依頼受け付けから、平均 1.23 日で書誌レコー

ド調整を完了)

他館へのレコード調整依頼の発注 138 件 (当図書館からの書誌調整依頼に他館が対応)

* 上記①②の目録業務における書誌レコードは、国立情報学研究所の目録システムコーディングマニュアルおよび各種目録規則に準拠して実施。

(注1) バックヤード方式

市場化業務専任の担当課以外の課に所属する図書館職員がそれぞれの有する多言語能力を市場化対象業務に発揮できるようにするため、個々の図書館職員が入札対象業務に従事する場合には、開始時刻及び終了時刻を「官民競争入札対象業務従事日誌」に記載し、申告することで人件費を管理する手法を採用し、これをバックヤード方式と呼んでいる。

b. 整理実績

仕様書に定める目録作成件数 (注2) の目安 : 15,000 点

目録作成実績 : 17,043 点 (3 月末達成率 113.6%)

このうち外部事業者による整理点数 9,364 点

アジア経済研究所図書館による整理点数 7,679 点

(多言語図書目録作成点数 3,561 点 逐次刊行物目録作成点数 4,118 点)

(注2) 目録作成し書架に配架した資料の点数

c. NACSIS-CAT への登録

・原則として作成した目録は NACSIS-CAT (国立情報学研究所が運営する総合目録データベース) にも登録。

・モニタリング結果 (詳しくは⑤モニタリングを参照)

モニタリングの対象となった目録はすべて NACSIS-CAT へ登録されていた。

・平成 22 年度の当館の登録実績

国立情報学研究所の業務分析報告 (平成 24 年 1 月に全参加館に報告) にて確認予定。

d. 納期管理

仕様書に定められた配架までの期日が定められている以下の資料について納期を遵守し、配架した。(欧米諸語 中国語以外については、仕様書で納期を定めていない)

和洋図書 9,364 点 中国語図書 1,968 点 双方の納期達成率 100%

ただし、震災の影響により遅延した和洋図書 186 点、および中国語図書 95 点を除く。

逐次刊行物 4,118 点 納期達成率 99.6%

逐次刊行物の目録作成 (書誌・所蔵レコード作成) については納期 (受入後 3 週間以内に目録作成) を達成したが、雑誌記事索引採録対象雑誌 2765 点については、雑誌記事索引採録後、配架までの納期の遅延が 16 点発生した。

③ 装備業務

日本語・欧米諸語図書の装備については、整理を外注している業務委託業者が実施し、それ以外の資料の装備はアジ研図書館が実施している。

a. 目録業務委託業者による装備

仕様書に基づき、遅滞なく実施された。

一部アジア経済研究所図書館によるモニタリングで瑕疵が発見されたが、指摘後速やかに修正され、再納品された。モニタリングの詳細については⑤モニタリングを参照。

装備件数 9,364 点

b. アジア経済研究所図書館による装備

遅滞なく、正確に実施された。

装備件数 図書・年刊等 7,679 点 雑誌 7,963 点

④雑誌記事索引作成業務

雑誌記事索引作成業務とはアジア経済研究所図書館が収集している学術雑誌 769 タイトルから、アジア経済研究所図書館の調査研究の対象となる開発途上国・地域の社会科学分野の主題を取り扱った記事を選定し、図書館システムに雑誌記事索引を作成・登録する業務。本業務もバックヤード方式を採用して業務を実施中。

仕様書に定める雑誌記事索引採録件数の目安：12,000 点

採録実績 : 14,131 点 (3 月末達成率 117.8%)

納期達成率 99.4% (採録雑誌 2,765 冊のうち、納期に遅れた冊数は 16 冊)

この他震災による遅延 5 冊。

(仕様書に定める納期：雑誌受入後、雑誌記事索引採録、配架まで 3 週間以内)

採録対象誌の受入から配架までの平均所要日数:10.5 日 (営業日)

⑤モニタリング結果

a. 外部事業者による目録作成業務のモニタリング結果

納品された 9364 冊のうち 1669 冊(17.8%)のモニタリングを実施。

*実施要項では新規登録された書誌所蔵レコードの 15%以上を抽出し、モニタリングを実施することが定められている。

このうち 257 件の瑕疵が発見された。

内訳は以下のとおり。

書誌レコード中の入力データの不備 246 件

所蔵レコード中の入力データの不備 5 件

装備等の不備 (請求記号ラベルの表記誤りなど) 3 件

個票(工程管理用)への記入ミス 3 件

いずれも瑕疵指摘後、当日または翌日に業者が修正を行い再納品した。

b. 上記以外の整理業務

多言語目録、逐次刊行物目録、雑誌記事索引についてはアジア経済研究所図書館が直営で実施している。

多言語図書目録 3,561 点 逐次刊行物 4,118 点 雑誌記事索引 14,131 点

上記についてはセルフモニタリングによる全数チェックを実施。瑕疵については見つかり次第、

即時修正を行った。

2. 閲覧・利用者サービス業務

- ・下記の図書館カウンター業務である①③④⑤⑥および⑨⑩の一部については日本データベース開発(株)に再委託して実施。
- ・⑧⑨の製本は鹿島メディアバインド(株)に再委託して実施。
- ・それ以外は、アジア経済研究所図書館が直営で実施。

(1) 業務の実施状況

①来館利用者対応業務

閲覧業務委託した日本データベース開発(株)と打ち合わせや月例ミーティングを実施し、来館利用者対応のニーズに関する共通認識の醸成およびサービスの質の改善を目的とした業務調整を行った。

②利用者登録

利用者登録・更新を仕様書に定めたとおり、実施した。
新規登録 103件 更新 13件

③配架

整理済資料(図書・年刊等 17,043点 雑誌 7,963点)を期限内に配架。
図書館2階に配架済みの蔵書のシェルフリーディング(請求記号順配架の乱れを修正)を実施。
なお、アジア経済研究所図書館は東日本大震災で、蔵書約61万冊の約6割が書架から落下するという被害を受けたことから臨時休館とし、図書館総力をあげて復旧作業に取り組み、4月1日より部分開館、5月2日に全面開館した。

④閲覧環境整備

仕様に定めるとおり、毎日閲覧環境を整備した。

⑤貸出業務

- 利用者カード(貸出用)103枚、入館カード(リピータの来館利用者用)336枚を新規発行した。
- 貸出点数 10,071冊
上記内訳 アジ研役職員 8,291冊、機構内(アジ研以外)500冊、外部1,080冊
- 図書館間相互貸借(ILL)の実施状況
 - ・外部図書館への貸出依頼: 390冊(すべてNACSIS-ILLによる依頼)
 - ・外部図書館からの貸出受付: 1,080冊(このうちNACSIS-ILLによるもの1,008冊)
ともに納期(2営業日以内)達成率 100%

⑥複写サービス業務

著作権の範囲内で迅速なコピーサービスを提供した。
複写サービス全体の総件数 12,728件 総枚数 139,309枚

- 来館利用者サービスの実施状況

総件数 11,856 件 総枚数 131,181 枚

b. 非来館サービスの実施状況

総件数 872 件 総枚数 8,128 枚

上記内訳

- ・ 郵送・FAX・メールによる複写受付: 387 件 3,662 枚
- ・ 外部図書館からの NACSIS-ILL による複写受付: 485 件 4,466 枚
- ・ 非来館サービスの納期 (2 営業日以内) 達成率 100%

c. アジ研図書館からの外部図書館への複写依頼

223 件 2,275 枚 (すべて NACSIS-ILL による)

納期 (2 営業日以内) 達成率 100%

⑦蔵書点検

実施期間 2010 年 9 月 17 日～2011 年 1 月 6 日

統計資料 106,618 冊の蔵書点検を計画・実施した。平成 22 年度は全対象資料のハンディーターミナルでの読み取り、図書館システムの所蔵データとの照合、蔵書点検結果表の作成、所蔵データの誤記の修正 (479 件)、配架場所の誤りにより不明本となっていた資料の再配架 (2,204 件) 等の作業を完了した。

⑧製本業務

製本業務については、欠号が生じている場合には早めに欠号請求を行い、電子ジャーナルで補充できる場合には、印刷の上製本を行った。製本は再委託業者である鹿島メディアバインド(株)に外注して実施。仕様書上では、2,500 冊を目安としているが、追加的に予算を充当し、一般雑誌 2,170 冊、統計雑誌 643 冊、合計 2,813 冊の合冊製本及び 187 冊の修理・補強製本(⑨資料補修・劣化対策参照)を行った。

仕様書の製本を目安: 2,500 冊

製本冊数: 3,000 冊 (達成率 120%)

⑨資料補修・劣化対策

仕様書で定められた「劣化・破損資料取扱基準」に照らし合わせ、閲覧カウンターで貸出・閲覧・複写サービスに耐えられないと判断された資料 29 冊の利用を謝絶した。これらを含め、新たに発見された劣化・破損資料の補修・劣化対策のため、計 187 冊の修理・補強製本を鹿島メディアバインド(株)に外注して実施した。

⑩月報・月次統計

月初に、外部委託業者とアジア経済研究所図書館がそれぞれ月報・月次統計を作成・報告。

①モニタリング

a. 月報、月次統計

月初に外部委託業者より提出される月報、月次統計の内容をアジア経済研究所図書館がモニタリング。

b. 月例ミーティングの実施

毎月第一火曜日に実施される外部委託業者との月例ミーティングで、上記のモニタリング結果とカウンター業務実施上の懸案事項等について協議し、その都度利用者満足度の維持・向上のための対策を講じた。具体的には例えば震災発生後、地震再発生時の来館利用者の誘導方法について両者で協議し、災害対策マニュアルを作成したことなどがあげられる。

(2) アジ研図書館利用者アンケート結果

アンケートによる閲覧利用者サービスの評価結果は以下の通り。

詳細は別添 1 を参照。

①外部利用者アンケート

実施期間：2010年11月1日～12月27日 配布：478通、回収：250通

回収率：52.3%（目標値：60%以上）（達成率：87.2%）

個別評価（目標値：4段階評価の上位2つで平均80%以上を確保）

・書棚の配置、案内表示：	91.5%
・入退館時の説明：	99.5%
・特殊資料出納、操作説明	94.7%
・カウンターでの対応全般	98.0%
・資料総段	99.0%
・複写サービス	89.3%
・郵送・FAXによる複写	92.5%
・他館を通じた貸出	100.0%
・アジ研サテライト	92.5%

平均：95.2%（達成率：119.0%）

②職員向けアンケート

実施期間：2010年12月1日～12月27日 配布：182通、回収：64通

個別評価

・書棚の配置・案内表示	81.0%
・特殊資料出納、操作説明	90.9%
・カウンターでの対応全般	100.0%
・外図書館からの借り出し	96.0%
・外部の図書館への複写依頼	100.0%

平均：93.6%（達成率：116.9%）

3. 創意工夫に掲げた事項の実施状況

(1) バックヤード方式

先述（1頁、2頁参照）

(2) 外部業務委託の活用

図書館カウンター業務、和洋書の図書目録作成、製本業務は外部業務委託により効率的に運用。

図書館カウンター業務および和洋書の図書目録作成は、私立大学等の業務委託により市場が形成されているため、外部業務委託により、経費削減と業務の効率化を図った。

同様に製本業務は、図書館の典型的な外注業務として定着しており、アジ研図書館においても引き続き外注で実施した。

(3) 整理業務

① パネル方式による新聞受入業務の効率化

先述（1頁参照）

② 目録作成業務における外部業務委託の活用

先述（3.(2)参照）

③ 個票による工程管理

目録業務委託及び雑誌記事索引の採録では、「個票」と称する個々の図書、雑誌を受入から配架までコントロールするためのスリップを作成した。これによって、図書、雑誌の流れを把握することが可能となり、工程管理がより適切に行われるようになった。

(4) 閲覧・利用者サービス業務

① アジ研図書館ガイダンス・ミニツアーの定期開催

年度当初にアジ研が組織する研究会の外部委員に対して、研究会主査または幹事を通じて大学関係者にアジ研図書館の広報を行い、その中で図書館ガイダンス、ミニツアーのリーフレットを配布した。ミニツアーでは参加者に予めヒアリングを行い、以前より参加者の要望に即したガイダンスを提供した。

その結果大学教官が学生指導の目的で行ったスタディ・ツアーは、累計 19 件、275 名を数えた。

② 新着図書・注目資料のコーナー展示

閲覧室入り口に以前より設置している新着図書コーナーの新着図書、評価が高く注目すべき図書について短い紹介文を添えて展示するように改善した。その結果、利用者が紹介本を手にする機会が増え、所内利用者が早期に借り出すケースが出ている。

③ 簡易レファレンス FAQ データベースの導入

利用者の利便性を考え、FAQ データベースと同等の機能を果たす、国別主題別レファレンス集を図書館ウェブサイトへ新規公開した。

他方、非市場化側への高度なレファレンスの橋渡しについては、非市場化側の資料相談デスクと連携することで対応することとした。電話での問い合わせは資料サービス課が窓口となり、レファ

レンスの難易度により振り分けを行っている。

以上①②③はいずれも企画書で創意工夫として提案したものである。

4. 確保されるべき質の達成状況についての評価

外部利用者アンケートでは、回収率を60%以上とすることを目標設定していたが、回収率52.3%となり、目標を達成できなかった。主な原因は、アンケート実施期間中に回答数の集計を特段行わず、回収率の推移を把握していなかったことにある。平成23年度は回答数の集計を日々行うとともに、積極的に来館利用者に対して協力を呼びかけることにより、回収率の目標を達成したい。集計結果自体は例年と同様の傾向が読み取れるため、評価は概ね信頼できると判断する。

本報告に掲げた多くの目標の達成状況に示したとおり、実施要項が求める運営業務の実施に当たり確保されるべきサービスの質は、ほぼ達成したものと判断できる。

納期管理では新たに導入した「個票」による管理が徹底され、図書の受入から配架までの追跡を容易にし、図書の整理、雑誌記事索引採録、多言語処理において目標を達成した。

III. 従来の実施に要した経費との比較

単位:千円

区 分	従 来 の 実施経費 (平成20年度) (A)	落札金額 (1年当たり) (B)	実施経費 (22年度) (C)
人件費(常勤職員)①	58,533	/	31,490
〃(非常勤職員)②	0		812
物件費③	8,068		6,198
委託費等④	27,007		37,745
計(①~④)(a)	93,608	80,165	76,245
退職給付費用(b)	3,384	/	1,283
合 計(a+b)	96,992		77,528

平成22年度の退職給付費用は暫定値。

平成22年度の決算金額は、77,528千円であり、結果、従来の実施経費(上記表の計(a))と比較して17,363千円、応札時と比較して3,920千円の経費節減となった。

経費節減の主な要因は、業務の効率化を図ったことである。具体的にはまず、従来業務フローを見直して業務手順を変更するとともに、新たに個票を導入し納期管理を徹底した。さらに、常勤職員が行う業務と派遣職員等が行う業務を精査し、従来常勤職員が担当していた和洋図書目録作成業務について、外部委託が可能と判断して実行するとともに、雑誌記事索引の入力等定型的な業務についても派遣職員等への委託を行った。バックヤード職員の業務時間に

についても的確に管理した。これらにより、人件費や委託費等を中心に効率化を実現した。

* 委託費の内訳は、図書館カウンター業務、和・洋図書目録作成業務、製本業務の再委託、および個別派遣業務。

(単位 人)

内訳	平成 20 年度	平成 22 年度 (暫定値)
常勤職員	6.803	3.545
非常勤職員	0	0.197
派遣職員	4.7	4.0
臨時雇用者	2.7	1.7

IV まとめ

1. 評価総括

市場化対象業務の実施に当たっては、業務により数値目標（図書配架冊数 15,000 点以上、雑誌記事索引採録件数 12,000 件以上など）、納期（各種資料の配架までの日数、雑誌記事索引の採録から配架までの日数、ILL への迅速な対応など）が実施要項附属の仕様書で求められた。これらの数値目標、納期は、東日本大地震の発生後、図書館の復旧作業の必要性和計画停電の影響で、一時期中断せざるを得なかったにも関わらず、ほぼ達成し、官民競争入札において自らが落札者となって業務を実施したことで、質の維持向上を図りつつ経費削減も達成したと評価できる。また、実施要項において定めた過半数が外部の委員である「アジア経済研究所図書館運営業務実績評価委員会」を3月7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

最終年度である平成 23 年度は、年度当初に東日本大地震からの復旧業務が別途発生しているが昨年度の経験を踏まえ、より業務を標準化し、より効果的、効率的な業務運営を行って行く。次期市場化テストにおいても、アジア経済研究所図書館が引き続き業務を実施していけるよう鋭意努力する所存である。

以上

①外部利用者アンケート

実施期間：2010年11月1日～12月27日 配布：478通、回収：250通

回収率：52.3%（目標値：60%以上）（達成率：87.2%）

上位2つの平均：95.2%（達成率：119.0%）

質問項目	上位2つの 合計	非常に 満足	やや満足	やや不満	非常に不満
書棚の配置、案内表示	91.5%	40.2%	51.3%	7.0%	1.5%
入退館時の説明	99.5%	65.5%	34.0%	0.5%	0.0%
特殊資料出納、操作説明	94.7%	46.7%	48.0%	5.3%	0.0%
カウンターでの対応全般	98.0%	71.1%	26.9%	1.0%	1.0%
資料相談	99.0%	65.3%	33.7%	1.0%	0.0%
複写サービス	89.3%	46.5%	42.8%	9.4%	1.3%
郵送・FAXによる複写	92.5%	42.5%	50.0%	0.0%	7.5%
他館を通じた貸出	100.0%	54.5%	45.5%	0.0%	0.0%
アジ研サテライト	92.5%	50.0%	42.5%	7.5%	0.0%

複写サービスについては、開館時間の終了間際にセルフコピーの利用が集中する場合があります、利用者からセルフコピー機の増設の要望が寄せられている。現状ではセルフコピー機の増設は難しいが、利用の分散化を図るため、館内放送等で早い時間の利用を促すなどの工夫をしたい。

②職員アンケート

実施期間：2010年12月1日～12月27日 配布：182通、回収：64通

個別評価

上位2つの平均 93.6%（達成率：116.9%）

質問項目	上位2つの合計	非常に満足	やや満足	やや不満	非常に不満
書棚の配置・案内表示	81.0%	25.4%	55.6%	19.0%	0.0%
特殊資料出納、操作説明	90.9%	25.0%	65.9%	6.8%	2.3%
カウンターでの対応全般	100.0%	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%
外部図書館からの借り出し	96.0%	82.0%	14.0%	4.0%	0.0%
外部の図書館への複写依頼	100.0%	83.0%	17.0%	0.0%	0.0%

他の項目に比べて、書棚の配置・案内表示の満足度が低いのは、過去の組織改編や分類体系の見直しにより、異なる分類体制で整理された資料群が館内に配架されているためと考えられる。過去に整理した資料の再整理は、現実的にみて難しいが、館内の案内表示をさらに工夫するなど、利用者がアクセスしやすい環境を整えたい。