

入札監理小委員会
第174回議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第174回 入札監理小委員会議事次第

日 時：平成23年6月28日（火）17:14～18:07

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

1. 事業の評価（案）等の審議

○財務本省研修所の管理・運營業務（財務省）

○ビジネスライブラリー運營業務（（独）日本貿易振興機構）

○アジア経済研究所図書館運營業務（（独）日本貿易振興機構）

2. その他

<出席者>

（委員）

樫谷主査、石村専門委員、小松専門委員

（財務省）

会計センター研修部 横山研修部長、奈宮企画課長、長岡企画係長

大臣官房会計課 高橋技術専門官

（（独）日本貿易振興機構）ビジネスライブラリー運營業務

ビジネス情報サービス部 彦田部長、ビジネスライブラリー課 石崎職員、企画部企画課 小谷課長代理、樽谷職員

（（独）日本貿易振興機構）アジア経済研究所図書館運營業務

アジア経済研究所図書館 井村図書館長、村井資料企画課長、アジア経済研究所研究企画部研究企画課 森永課長代理、企画部企画課 小谷課長代理、樽谷職員

（事務局）

栗田参事官、後藤参事官

○樫谷主査 それでは、ただいまから第174回入札監理小委員会を開催いたします。

本日は、「財務本省研修所の管理・運営業務」の実施状況及び事業の評価（案）、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」の実施状況及び事業の評価（案）、同じく日本貿易振興機構の「アジア経済研究所図書館運営業務」の実施状況及び事業の評価（案）について審議を行いたいと思います。

はじめに、「財務本省研修所の管理・運営業務」の実施状況及び事業の評価（案）について審議を行います。

本事業につきましては、平成21年4月から平成24年3月までの3年の契約期間として、民間競争入札により事業を実施してしているところでありますけれども、まずは事業の実施状況につきまして、財務省会計センター研修部横山研修部長より、5分程度で御説明いただきたいと思っております。よろしくお願ひいたします。

○横山研修部長 会計センター研修部長の横山でございます。

お手元の資料1に基づきまして、財務本省研修所の管理・運営業務の実施状況を説明させていただきます。

この業務でございますけれども、点検等保守業務、清掃等業務、樹木管理業務、3つをまとめておりまして、株式会社山武が代表者として受託しまして、株式会社ビケンテクノを構成員として実施しております。

まず、「達成すべき質及び確保すべき水準の達成状況及び評価」でございます。

包括的に達成すべき質のうち、衛生環境の確保につきましては、研修生に対して年4回「施設アンケート」調査を実施して、確認しております。

調査結果の詳細につきましては、別紙になりますけれども、全項目の平均点は、21年度79.5点、22年度78.4点で、測定指標でございます70点以上を上回る満足度となっております。

あわせまして、品質の維持と安全性の確保、2ページ以降にございます各業務において、確保すべき水準につきましては、それぞれの実施要項に定められました測定指標を、業務報告書等から確認いたしましたところ、すべて適切に実施されていることを確認させていただきました。

次に、3ページの「実施経費の状況等及び評価」でございます。

まず、実施経費の比較でございますけれども、同じ業務内容でございます直近の平成19年度の契約金額との比較になります。平成19年度の契約金額3,100万と、今回の市場化テストの契約額を比較しますと、21年度及び22年度とも約200万程度（6%）の経費削減効果が認められたということで評価できると思っております。

次に、応札状況でございます。入札参加者が4者になりまして、平成19年度の建物設備管理業務やその他の点検保守業務について1者から増加していることがございまして、ここについては競争性の確保につながったものという形で評価できると思っております。

次に、民間事業者からの改善提案によります改善実施事項でございます。これは、民間

事業者が備えます遠隔管理センターを利用しましたシステムの構築によりまして、特に休日等においては、設備の遠隔監視業務をそれぞれ実施しております。ということから、業務の質の向上が図られたという形で、一応評価しているところでございます。

最後に、総合評価になります。施設の管理・運營業務を一括して契約することによりまして、契約事務の大幅な軽減という形につながります。あわせて、随意契約から競争入札へ移行することによりまして、透明性の確保が図られたということでございます。仕様書水準を満たすサービスの質を達成しつつ、業務の質の向上が図られたものと評価しているところでございます。

今後、さらなるサービスの向上及び施設利用者の評価点の向上に向けまして、管理・運營業務のあり方を検討していく必要があるものと考えているところでございます。

簡単でございますけれども、以上、説明を終わらせていただきます。

○樫谷主査 ありがとうございます。

それでは、内閣府から、評価（案）を御説明いただきたいと思っております。

○公共サービス改革推進室 内閣府としての評価（案）を御説明させていただきます。資料Aをご覧ください。

最初のⅠの「事業の概要等」につきましては、割愛させていただきます、Ⅱの「評価」の方から御説明させていただきます。

「評価」の最初の対象公共サービスの質のところですが、こちらは、満足度について「施設アンケート」調査の結果を表に示しておりますが、全項目合計の平均について、21年度が79.5点、22年度が78.4点で、質として設定しておりました全項目合計の平均70点以上を超えていることから、達成すべき質は確保されたものと評価できると考えております。

4ページに移りまして、評価の中身です。「ただし」とありますけれども、各項目別にみますと、「空調・温度管理」の項目における平均が、平成21、22年度とも低い結果となっております。

要因としましては、特に夏場の冷房の関係が考えられますけれども、これは国の運用方針が定まっていることもありまして、設定温度やその運用について、民間事業者の裁量の余地があまり無いということもあり、なかなか利用者の不満・要望に答えられなかったという事情があったということで、民間事業者の責めに帰すことができないものであった点を考慮する必要があると考えております。

続きまして、イの「品質の維持」、それから、ウの「安全性の確保」、これらにつきましては、管理・運營業務の不備に起因するような、研修の中断、空調停止等、それから、施設利用者のけがの回数について、ともに0回であったということで、設定された目標は達成できたものと考えております。

エの「各業務において確保すべき水準」ですけれども、こちらは、実施状況報告にもありましたが、これらにつきましても、すべて適切に業務が実施されたことから、確保すべ

き水準は達成したものと考えております。

オにつきましては、民間事業者からの改善提案ですけれども、先ほど財務省さんの方からも説明がありましたように、遠隔管理システムを構築しまして、監視体制が強化されたところでございます。

(2)の「実施経費」につきましても、従来の実施経費、19年度が3,100万円でありましたけれども、実績としましては、21年度、22年度、ともに2,900万円程で、約200万円の経費が削減されたところでございます。

最後のⅢ「評価のまとめ」ですけれども、利用者アンケートにつきましては、確保すべき目標を達成しておりました。

続いて、6ページにまいりまして、遠隔管理システムが構築されるなど、民間事業者の創意工夫も発揮されているところでございます。

また、実施経費につきましても、年当たり約200万円削減されているところでございます。

このため、次期事業におきましても、引き続き、民間競争入札を実施することが適切と考えているところでございますけれども、個別のアンケート調査におきまして、施設の「空調・温度管理」などについては、民間事業者の裁量の余地があまり無いということございまして、アンケートの評価対象から外すなどの見直しが必要であると考えております。

さらに、アンケートの測定指標として、アンケート全項目合計の平均70点以上と設定されているところでございますけれども、各項目ごとの満足度を把握して業務に活かす意味においても、測定指標につきましては、各項目ごとの満足度の割合を達成すべき目標として設定するなどの検討を行う必要があると考えているところでございます。

以上でございます。

○樫谷主査 ありがとうございます。

ただいま御説明いただきました件につきまして、御意見・御質問はあるでしょうか。いかがでしょうか。

○小松専門委員 1点、アンケートの件で、平成21年度のアンケートで、「空調・温度管理」を見ますと、特に、138回の会計事務職員研修で、「やや不満」とか、「不満」とお答えの方の割合が高いように思えるのですが、この研修のときどういう状況だったかというのは、今お分かりになれば、ちょっと教えていただきたいと思っております。

○長岡企画係長 気温が高かったせいかと。

○小松専門委員 これはいつごろ実施されたのですか。

○横山研修部長 138回は9月から12月になりますので、多分、不満があるとしたら、9月の残暑の厳しいときだと思っておりますけれども。

○小松専門委員 そのときは空調を入れないことになっているのですか。

○横山研修部長 空調は、極力は確保しますけれども、ただ、先ほどもありましたように、一定温度以上にならないと極力入れないと。いずれにしても、教室ですので、通常の事務

室とちょっと違って、どうしても100人以上研修生が入っていますので、普通るときよりはちょっと低めにしてあげないと、ちょっとかわいそうではあります。

○小松専門委員 わかりました。

それから、アンケートのやり方の話も書いてあるのですが、こういうふうになると、「普通」と答える方が多いのは当然なんですね。快適か、不快かという話をするのは非常に難しく、「満足」と答えられる方は多分少ないだろうという気はします。

ですから、これで60点ぐらいとれば、私はいいのではないかと思うのですが、それで、70点という目標を決めてしまうと、ちょっときついなというふうには思うので、もしおやりになるのだったら、アンケートのやり方を工夫された方がいいと思います。

○横山研修部長 どうもありがとうございます。

○樫谷主査 内閣府の「評価のまとめ」に書いてありますように、全体的には評価が勿論できるのですが、アンケートのとり方の話ですね。あるいは、アンケートの測定指標について、是非御検討をいただけたらと思います。

何か事務局からありますか。

○公共サービス改革推進室 特にございませぬ。

○樫谷主査 それでは、内閣府におかれましては、本日の審議を踏まえまして、本評価（案）について、財務省とさらに協議を行っていただきまして、その結果を当小委員会まで御報告いただきますようお願いいたします。

また、委員の先生方におかれましては、本件に関する監理委員会への報告等については、私に一任いただきたいと思います。よろしいでしょうか。

（「はい」と声あり）

○樫谷主査 ありがとうございます。

それでは、本件に関しましては、今後、私の方で調整を進めさせていただきたいと思っております。

本日は、どうもありがとうございました。

（財務省退席、日本貿易振興機構入室）

○樫谷主査 続きまして、「ビジネスライブラリー運営業務」の実施状況及び事業の評価（案）について審議を行います。

本事業につきましては、平成22年4月から平成24年3月までの2年の契約期間として、官民競争入札により事業を実施しているところでありますけれども、まずは、事業の実施状況について、独立行政法人日本貿易振興機構ビジネス情報サービス部彦田部長より御説明をお願いしたいと思います。5分程度でお願いします。

○石崎職員 石崎の方から、御説明させていただいてよろしいでしょうか。

○樫谷主査 はい。

○石崎職員 ジェトロビジネスライブラリーの石崎と申します。本日はよろしくお願いたします。

それでは、お手元の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）」につきまして、概略の御説明をさせていただきます。

まず、本委託業務は、平成22年より2年間、丸善株式会社との契約となっており、最初の1年が終了しております。委託業務の内容ですが、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となっております。

確保されるべき質といたしましては、これまで機構が行ってきました利用者サービスの質を維持・向上させ、かつ民間事業者の創意工夫も取り入れ、業務・経費両面での効率化を図りながらライブラリーの運営を行うことと設定されております。

次に、委託業務の実施状況についてでございますが、開始直後には、各業務で多少の混乱が見られましたが、順次、詳細な引継、頻繁な打ち合わせや情報交換を重ねまして、また、機構からの指摘事項の改善を行うことにより、第二四半期以降は、おおむね安定した業務運営が実現でき、確保されるべき質は達成されたと思われまます。

また、確保されるべき質といたしまして、機構で実施しております外部利用者アンケートで、委託対象業務におきまして、4段階評価の上位2つで、平均80%以上の満足度を確保する。また、受付業務では、アンケート用紙の配布と回収も対象業務となっておりますが、これについては、回収率60%以上を達成するという目標が設定されております。結果、全対象項目で90%以上の満足度を獲得いたしました。また、あわせて回収率60%以上の目標も達成しております。

また、一方、資料管理業務におきましては、民間事業者の持つノウハウや経験を生かしまして、機密度調査、あるいは資料の利用度調査等が実施され、これらによって資料の効率的な書架配置や資料の利用状況の把握が可能となるなど、新たな資料管理業務が可能となりました。

そのほか、業務の効率化を図る改善提案の1例といたしまして、資料に添付するバーコードの位置の統一が実施され、以後、日常業務の中で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りました。

以上、利用者アンケートにおきまして、全委託対象業務が高い満足度を獲得しましたこと、また、1年を通じて創意工夫の提案が複数なされたこと、さらに、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。また、さらに、実施要項において定められております、過半数が外部の委員から成っております「ビジネスライブラリー運営業務評価委員会」におきまして、5名の評価委員による評価の集計結果が、S、A、B、Cによる4段階評価のA評価であったこと等などから、機構といたしましては、業務委託開始の初年度であります平成22年度においては、確保されるべき質は達成できたと判断いたします。

今後の方針といたしましては、今年度の委託業者の業務の実施状況を見る限り、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、一定の成果も出ていると判断できること。また、経費削減の面でも、民間事業者が業務フローの

見直しなどで業務の効率化を図ることによって、従来の経費より年間で300万円以上の節約が実現できたことなどから、次期の市場化テストは、民間競争入札で実施したいと考えております。

以上で、私の説明は終わります。ありがとうございました。

○樫谷主査 ありがとうございました。

それでは、内閣府から評価（案）について御説明いただきたいと思います。

○公共サービス改革推進室 それでは、内閣府の評価（案）を御説明させていただきたいと思います。資料はBという資料になります。

1枚目は事業の概要等でございますので、省略をさせていただきます。2ページ目から御説明させていただきます。

2番目として「受託事業者の決定の経緯」を書かせていただいております。今回の入札参加者は4者。官民競争入札を実施しておりますので、機構さんを含めた4者でございます。こちら、企画書の中身、入札価格を見ましたところ、機構さんを含めた3者が予定価格を上回っていたということで、予定価格におさまっていた1者が落札者となったという落札者の決定の経緯になってございます。

評価の中身でございますが、3ページに入ります。利用者の満足度でございます。先ほど、機構さんからも御紹介のありましたとおり、満足度はすべて達成している。回収率も目標を達成しているところでございます。

それから、各業務の確保すべき水準でございます。基本的に仕様書に基づいて作業をいただいているというところでございますが、評価の中身としては、5ページ目にあります。今回、資料の受入れということでは、55,000冊という資料の数、それから、蔵書管理という観点では33万冊、来館者は6万人、閲覧資料の数としては延べ12万冊ということで、多大な量を適切に業務を実施していただいているということで、確保すべき水準は達成されていると評価をさせていただきます。

また、東京では、今年3月の震災の影響で、書類が落ちてしまったり、あるいは破損してしまったりということの補修作業もしっかりやられていることと、受託者の工夫も見られたというようなことで、こちらも高く評価をさせていただきます。

また、先ほど御紹介のありましたセルフモニタリングというようなところもございました。日々業務をやられている中での問題点の洗い出しもしていただき、改善もしてもらっているというようなところで、サービスの質の向上といった観点でも図られてきたのかなということで評価をさせていただきます。

実施経費でございますが、今回、2年間の契約金額で1億2,200万円程度でございます。従来の実施経費に比べますと、約95%に相当するというところで、2年間で666万円、1年間で333万円の経費が削減という結果になってございます。

「評価のまとめ」でございますが、設定された質、アンケート等につきましては、しっかり確保されてございます。また、個々の業務につきましても、仕様書どおり、また、事

業者の工夫も見られて、セルフモニタリングで改善もされてということで、業務の中身は、確保される質としては達成できたものと評価をさせていただいております。

経費も、1年間で333万円の削減という形になってございます。

ということで、6ページに入っておりますが、今回、官民競争入札を実施いたしまして、民間事業者が落札して業務を実施されております。この結果、事業者の工夫もいただきつつ、サービスの質の維持・向上、経費の削減が実現できました。

機構さんの今後の方向性としまして、民間競争入札の実施が示されておりますが、当方としても、それが適当と書かせていただいております。

ただ、次期の事業の実施に当たりましては、今回の応札の際、4者応札がありましたが、1者だけは予定価格におさまっているようなことであります。また、今回の実施状況をしっかり情報開示をいただきまして、次に応札される方の企画書を書くもとにしていただきたいなと思っております。また、受託事業者の経験を踏まえて、さらに工夫をしていただけるようにということで、契約期間の延長も御検討いただきつつ、民間競争入札を次期お願いしたいというところでまとめさせていただいております。

以上でございます。

○樫谷主査 ありがとうございます。

それでは、今御説明いただきました件につきまして、御意見・御質問はございますか。

○石村専門委員 1点だけちょっと教えていただきたいのですが、5ページ目の回収率。東京が66.8%で、大阪が89.6%。大阪の場合は9割程度ですけれども、これは特別に大阪で回収に努力したから回収率が上がったのですか。それとも、その母集団が東京の方が数が多かったんで、回収率がたまたま下がったということなののでしょうか。

○石崎職員 実は、回収率は、東京では500枚、大阪では400枚という設定を機構側で枚数を設定しておりまして、ある程度目標の枚数がたまった時点で、「もう、いいですよ」というようなお声がけをいたしましたので、そういう意味ではちょうど切りのいい日にち等でございます。今回たまたま500ちょっとという数になってしまいましたが、結果を出しますと、回収率がちょっと悪うございますが、それは業者さんの責任ではなくて、機構の方で、目標の500枚なりが回収できましたので、「本日で結構です」というような指示を出したという経緯がございます。

○石村専門委員 ありがとうございます。

日にちが大阪の方が長かったから回収できたのですか。

○石崎職員 大阪の方が来館者数が少のうございますので、ある程度400枚という枚数を回収するためには、東京に比べて長い間実施する必要があるというのが従来でございます。そういう意味では大阪の方も400枚、今回多かったのですが、従来、この市場化テストをする前も、東京に比べて大阪の方が実施期間は長うございました。

○小松専門委員 今のお話だと、回収率を目標にしているのではなくて、何通回収するかを目標にされていたようなお話に伺ったのですけれども、そうすると、回収率の目標値

60%以上ではなくて、アンケート回収数500通以上とか、400通以上というのを目標にされてもよかったのではないかと思うのですけれども、ここで回収率を設定しながら、回収数でコントロールされているのは、何かちょっと違うのではないかなという気がするのですが、どうしてそういうふうにされてしまったのかというのがちょっと疑問ですけど。

○彦田部長 私の方からお答えさせていただきます。

無理やり回収率を上げるという方法も実はあったと思います。実際に、民間事業者から、具体的には丸善株式会社から提案もあったのですが、その提案の内容自体が、実は機構側としてちょっと受け入れがたいなと思った点がありましたので、そのところはそういう方法をとらないでいただきたいというようなことを逆に申しております。

回収率の目標は意識しておりましたので、自然体である程度行くにしても、回収のアンケートサンプル数、回収率はきっちり達成していきたいと思っておりました。そのところを意識的にコントロールしたわけではないのですけれども、次のときには、できるだけ高い回収率を取るようにしたいと思っています。

○樫谷主査 わかりました。回収率と回収数の両にらみでということですね。絶対量も必要だということですね。

それから、4者あって、1者だけが範囲内だったということで、これも可能性としては、情報開示をもっとしっかりあれば、リスクがそれだけ民間事業者としては減るので、むしろ合理的な価格で入札できたかもわからないので、その理由はよくわからないのですけれども、情報開示について御検討いただくように、内閣府の評価（案）に書いてありますように、是非、よろしくお願ひしたいと思います。

事務局から何かありますか。

○公共サービス改革推進室 特にございませぬ。

○樫谷主査 それでは、ありがとうございました。

内閣府におかれましては、本日の審議を踏まえまして、本評価（案）について、日本貿易振興機構とさらに協議を行っていただきまして、その結果を当小委員会まで御報告いただくようお願いしたいと思います。

また、委員の先生方におかれましては、本件に関する監理委員会への報告等につきましては、私に一任いただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

（「はい」と声あり）

○樫谷主査 ありがとうございます。

それでは、本件に関しましては、今後、私の方で調整を進めさせていただきたいと思ひます。

本日は、どうもありがとうございました。

（日本貿易振興機構退席、日本貿易振興機構入室）

○樫谷主査 続きまして、「アジア経済研究所図書館運営業務」の実施状況及び事業評価（案）について審議を行います。

本事業につきましては、平成22年4月から平成24年3月までの2年の契約期間として、官民競争入札により事業を実施したところでありますけれども、まずは、事業の実施状況について、独立行政法人日本貿易振興機構アジア経済研究所図書館井村図書館長より、御説明を5分程度でお願いしたいと思います。よろしくお願ひいたします。

○井村図書館長 私にかわりまして、資料企画課長の村井から御報告いたしたいと思ひます。

○村井資料企画課長 アジア経済研究所図書館の村井と申します。どうかよろしくお願ひいたします。

お手元の「アジア経済研究所図書館運営業務の実施状況」平成22年度につきまして、概要を御説明させていただきます。

まず、設定された質について御説明をさせていただきます。

本業務の契約期間は、平成22年度から2年間で、官民競争入札の結果、アジア経済研究所図書館が落札いたしました。私どもアジア経済研究所図書館が引き続き運営しております。

業務内容は、整理業務と閲覧利用者サービス業務に係る業務となっております。

確保される質につきましては、従来、アジア経済研究所図書館が実施してきました図書館サービスの質を維持・向上させつつ、業務・経費両面で効率化を図ることが求められています。具体的には、整理業務については、利用者が目的とする図書館資料を的確にアクセスでき、速やかに利用できるよう、瑕疵のない、正確な資料情報の作成を仕様書で定められた納期までに速やかに完了すること。閲覧利用者サービスについては、利用者の方々に、スムーズかつ快適に図書館資料の利用を閲覧がしていただけるように、施設内の資料の管理と利用案内を適切に行うことが求められております。

次に、実施状況についての御説明をさせていただきます。

私どもアジア経済研究所の場合は、直営で、常勤職員と派遣職員などが行っている業務と、再委託により業務委託を活用している業務がございます。再委託しておりますのは、和・洋図書目録作成、図書館カウンター業務、製本業務の3つです。直営で実施しておりますのは、多言語目録作成、雑誌記事索引をはじめとするそれ以外の業務となっております。汎用性が高く、外部委託で効率化が図れる業務は、外部委託を活用し、モニタリングを徹底することでサービスの質の維持・向上を図りました。

職員部分については、従来の業務フローの見直しを行い、常勤職員が行う業務と派遣職員などが行う業務を精査しまして、雑誌記事索引の入力など定型的な業務については、従来、常勤職員が行っていたものも含め、派遣職員等への委託を行いました。常勤職員の主な担当業務は、多言語目録作成や雑誌記事索引の選定とか、件名の付与などです。開発途上国の研究事業に関する専門知識と、例えばアラビア語、インドネシア語、中国語など、非欧米言語について高い語学力を必要とする業務については、職員が担当すべきと考え、専門性の高い業務と定型的業務の精査と棲み分け、及びそれらを効果的に組み合わせるこ

とで、業務の効率化とサービスの維持・向上を図りました。

創意工夫につきましては、整理業務で工程管理用の個票を新たに取り入れ、個々の資料に挟み込む個票に、工程管理と整理作業に必要な情報をメモ書きという形で書き込んでいくことで、常勤職員と業務委託業者、派遣職員、アルバイトの方などの業務連絡が正確に行われ、かつ納期管理が適切に行われるようにいたしました。新聞受入業務の効率化のために、パネル方式を導入したこと、国別主題別レファレンス集、こちらコンテンツ約352件でございますが、図書館ウェブサイトへの新規公開により、非来館型利用者への利便性の向上を図ったことなどがあります。

モニタリングについては、例えば整理業務の場合は、アジ研図書館職員分については、全数チェックを行いまして、瑕疵が見つかり次第、即時修正しているのに対し、外注している和・洋書目録については、仕様書で定めている15%を超える資料を抽出し、モニタリングを実施しました。これにつきましては、アジ研図書館が指摘した瑕疵について、業者の方が速やかに対応してくださり、再納品をしたものについて、アジ研図書館が再チェックするという体制をとりました。

次に、アンケート結果について御報告いたします。

アジ研図書館の場合は、外部利用者アンケートと職員アンケート2つを実施しております。それぞれの平均満足度は95.2%と93.6%で、仕様書で定めた目標の80%を上回る結果となりました。ただし、先ほど、ビジネスライブラリーの方でいろいろ御指摘をいただいた点について、アジ研の場合は、回収率が目標値の60%に届かなかったということがございます。これはひとえに私どもの目標達成についての意識が少し欠けていたところと、実際の経過を常に把握し、もし回収率が満たないのであれば、利用者に御協力の呼びかけをするなどの努力が足らなかったものと深く反省をしております。これについては、今年度については、回収率を達成するために努力を講じる予定でございます。

次に、機構としての評価について御説明させていただきます。

官民競争入札の実施に当たっては、業務により数値目標、納期が実施要項附属の仕様書で求められました。このような数値目標、納期は、東日本大震災の発生後、図書館の復旧業務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ことがございました。蔵書の60万冊のうちの60%が落下するということで、かなり大きな被害を私どもアジア経済研究所は受けたのでございますが、それにもかかわらず、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・向上を図りつつも、経費削減も達成したと評価できたと考えております。

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名の評価委員により評価の集計結果はA評価でございました。

今後の方針については、今年度は第1回の市場化テストの最終年に当たりますので、昨年度の経験を踏まえ、さらに業務を標準化し、より効率的、かつ効果的な業務運営を行っ

ていきたいと考えております。次期市場化テストにおいても、アジア経済研究所の図書館の専門性と外部委託等を効果的に組み合わせ、引き続き業務を実施していけるように鋭意努力していきたいと考えている次第でございます。

費用面については、平成22年度の決算金額は、これは退職給付金を除いた金額で御説明させていただきますが、77,528,000円でございます。結果、従来の実施経費、これは平成20年との比較になりますが、17,363,000円、応札時と比較しますと、3,920,000円の経費節減となりました。

その主な要因は、業務の効率化を図ったことにあると考えております。具体的には、従来の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こと。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などについて、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の定型的な業務についても、派遣職員などへの委託を行いました。また、バックヤード職員の業務時間についても的確に管理したと考えております。これらにより人件費や委託費等を中心に効率化を実現いたしました。

以上が御報告であります。ありがとうございました。

○樫谷主査 ありがとうございます。

それでは、内閣府から、評価（案）につきまして御説明いただきたいと思います。

○公共サービス改革推進室 それでは、内閣府の評価（案）について御説明させていただきます。資料はCでございます。

1 ページは事業の概要等でございます。省略をさせていただきます。

2 ページの2番目として「運營業務の実施者決定の経緯」を書かせていただいております。今回、官民競争入札を実施いただきまして、入札参加者、機構さんを含め5者でございました。予定価格におさまったのが3者で、この3者の総合評価で、機構さんが落札者、実施者となったというところでございます。

評価の中身でございますが、まずは整理業務からでございます。各仕様書に定められた内容を実施いただくということで、水準を定めさせていただいておりますが、評価の中身としては4ページでございます。それぞれの業務につきまして、仕様書に基づき実施をしっかりといただいているものと思っております。

一部雑誌目録の作成業務という中で、配架の期限3週間というところがございましたが、16件ほど3週間以内に納まらなかった、一部ちょっと完了できなかった部分はございましたけれども、これまで実施していなかったようなパネル方式による雑誌・新聞受入業務の効率化、あるいは個票による工程管理といったところ、工夫をいただきつつ、件数そのものですが、目録あるいは雑誌記事索引、目安を当初置いておりました数よりも10ポイント以上上回る数をしっかりできたということで、そこは評価をできるという形でまとめさせていただきます。

また、不備がありました点も、速やかな修正を行っているというところをちょっと記載

させていただいております。

それから、閲覧利用者サービス業務でございます。

まず、満足度でございますが、目標80%につきましては、すべての項目について達成できております。一部の項目について、ほかのところと比べると若干低いところがございますが、そこは速やかに対策を考えていただけるということで、まず1つは、書棚の配置、案内表示でございます。こちらは満足度が若干低くなってございますけれども、こちらにつきましては、分類の体系を過去見直しをされているというところで、不統一といったところがあって、利用者にはなかなか不便があったのかなというところが要因とされております。分類の統一そのものはなかなか難しいというところではございますが、案内表示を工夫されるというところで、これから環境整備を整えていただけるというところでございます。

また、複写サービスのところにつきましても、満足度が若干低くなっております。こちらにつきましては、閉館の間際、コピーの利用者が多いというところで、そこは館内放送をいただくなりで利用者の使われる時間、利用者の分散を図っていくというような工夫をしていただくということが報告としていただいているところです。

満足度につきましては、目標の水準を上回っております。ただ、御紹介ありましたように、回収率が若干下回ってございます。こちらにつきましては、回収状況をしっかり管理いただくということで、23年度からまた改善いただけるものと思っております。

こちらの各業務の実施状況でございます。仕様書に求められた内容を確実に実施されているものと理解しております。評価の中身としては、6ページになります。

仕様書どおりの中身実施いただきましたことともに、そのほかの工夫、今までやっていなかったようなことも適宜実施をいただいております、利用者サービスの向上に向けてしっかり工夫をいただいたものということで評価をさせていただいております。

また、御紹介ありました、今回の震災の甚大な影響があったということで、閉館というようなことがちょっとありましたけれども、速やかに復旧作業をしていただきまして、4月1日から部分開館、全面開館は5月に入ってからと伺っておりますが、しっかり再開できたといったところも評価をさせていただいております。

実施経費でございますが、従来経費に比べますと、1,946万円の減少でございます。これにつきましては、御紹介ありましたとおり、フローの見直し、機構さんが自らやるべきもの、外部委託を使うものをしっかり精査をいただいた結果というところでございます。応札金額に比べましても、こちらは人件費と物件費と委託費をくくった金額ではございますが、392万円の削減になってございます。

「評価のまとめ」でございます。7ページに入ります。

雑誌記事索引作成業務で、期限内の作業が若干完了できなかったことはございますけれども、工夫も見られて、より利用者サービスの向上といったところではできたのではないかとということで評価をさせていただいております。

また、経費についてもしっかり削減ができたものということで評価をさせていただいております。

今回、官民競争入札を実施いたしまして、機構さんの方で実施者になったというところではございます。次期事業につきましても、是非、今回の実施状況の内容をしっかりと情報開示をいただくということと、機構さんの職員、労働力、経費等を含めて、しっかり分析・検証いただいて、次の実施要項作成の際には、しっかりと情報開示をいただきたいなと思っております。

それから、実施経費を踏まえて、事業者の方、さらに工夫をいただくという観点で、契約期間の延長も是非御検討をいただきまして、また、官民競争入札の実施をお願いしたいというところがございます。

以上でございます。

○樫谷主査 ありがとうございます。

それでは、何か御意見・御質問はございますか。

○小松専門委員 アンケートの件ですけれども、例えば研修センターみたいところでアンケートをすると、来られている方は決まっていますので、母数が把握できますね。それに対して何%の回収率を規定しやすいのですが、こういう図書館のようなところだと、さっきのも同じですが、いわゆる不特定多数の方が来られるという状況ですね。どなたが来られるかわからない。ちょっと立ち寄って、すっと帰られる方もいるし、じっくり資料検索される方もいる、いろいろな利用のされ方をしている中で、回収率を規定するのは、僕はちょっとおかしいというか、実質的には調査不能ではないかという気がするわけです。

というのは、厳密に言いますと、この場合の母数は、来られた方全部ということに多分なるのですね。その中の60%という話になると、これは相当に厳しい目標値だと思います。期間を限定されて、来られた方に全部アンケート用紙を配布されて「答えてください」とお願いされているのだと思うのですけれども、逆に言うと、来た方にとっては、アンケートを答える意思がないのに強制されるのは非常に迷惑な話なので、その強制は限度があると思うし、あまりすべきではないと私は思います。私が利用者の立場だと、協力をするのはやぶさかではないのだけれども、急いでいるから、ちょっとそんな時間ないとか、いろいろな事情が皆さんおありなので、回収率で設定するのは相当無理ではないかなと思うのですね。

だから、先ほど、目標管理で何通回収ということをおっしゃっていたのですけれども、むしろ、その方が自然な気はします。ですから、目標回収数として、例えば400通なり500通なりという統計的な分析に耐える数だけ集めればいいという目標設定をされる方がむしろいいのではないかと思うのですね。だから、何日間でやって、その来館予想者数がこのくらいだから何割程度として何通というような計算で目標をお定めになって、それに向けて努力していただくという管理の仕方の方が、こういう場合は適切かなと思いますので、ちょっとお考えいただければと思います。

○村井資料企画課長 ありがとうございます。

今回につきましては、目標値に定めておりますので、お客様の御負担にならない形で何とか回収率は高める努力をしたいと思っております。次期の入札に当たっての仕様書等については、これから検討をする段階にありますので、いただいた御意見を参考にさせていただきたいと思っております。ありがとうございます。

○樫谷主査 あとは、内閣府の評価についてですが、私が個人的に評価しているのは、どちらにも書いてあるのですけれども、実施経費のところ、業務フローなんかをつくって、業務をよく分析をして、定型的なものか、そうでもないものを分けて、だれが担うのか、どれが、コストが一番効率的で安いのかというような観点で見ている。民間がすべてそうやっているわけではないのですが、いいところは、そういうことで分析をできていると思うので、是非、そういうことを今おやりになったことは高く評価できると思っておりますので、実施経費のところ、そういうふうに書いていただいているのですけれども、できれば、「評価のまとめ」のところでも、そういうところについての高い評価を是非書いておいていただけたらいいのかなと思っております、その辺はよろしくお願いたします。

あと、事務局から何かございますか。

○公共サービス改革推進室 それでは、今お話がありました実施期間中のフローの見直しをして、しっかり職員の管理をしていただいているところですね。こちらについては、「評価のまとめ」にもちょっと追加をさせていただきまして、また、機構さんの方とも御相談をさせていただきつつ直しましたら、また、先生方にちょっと御確認いただいてということをお願いできたらと思っております。

○樫谷主査 それでは、内閣府におかれましては、本日の審議を踏まえまして、本評価（案）につきまして、日本貿易振興機構とさらに協議を行っていただきまして、その結果を当小委員会まで御報告いただくようお願いしたいと思います。

また、委員の先生方におかれましては、本件に関する監理委員会への報告等につきましては、私に一任いただきたいと思います、よろしいでしょうか。

（「お願いします」と声あり）

○樫谷主査 ありがとうございます。

本件に関しましては、今後、私の方で調整を進めたいと思っております。

それでは、本日の入札監理小委員会は、これで終了したいと思います。

なお、次回の開催につきましては、事務局から追って連絡したいと思います。

ありがとうございました。