

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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
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	ジェットロ出版物在庫管理表において、「ジェッ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	担当者在入力後、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。