

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

a. 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。

b. 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

c. 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

a. 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。

仕様書の製本の目安：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。

## ⑩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と計画停電の影響で、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。