

平成 26 年 6 月 3 日
(独) 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（案）

1 事業の概要

独立行政法人日本貿易振興機構の「アジア経済研究所図書館運営業務」については、「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）に基づき、第 1 期（平成 22～23 年度）は官民競争入札により実施し、現在の第 2 期（平成 24 年度～26 年度）も官民競争入札により業務を実施している。

（1）事業内容

本事業における業務内容は、アジア経済研究所のアジア経済研究所図書館に関する整理、閲覧・利用者サービスに係る業務を実施するものである。

（2）契約期間

平成 24 年 4 月 1 日～平成 27 年 3 月 31 日（3 年間）

（3）受託事業者

独立行政法人日本貿易振興機構

（4）実施状況評価期間

平成 24 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日（2 年間）

2 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

独立行政法人日本貿易振興機構の「アジア経済研究所図書館運営業務」における官民競争入札実施要項（平成 23 年 11 月 1 日。以下「実施要項」という。）において定めた確保すべきサービスの質の達成状況に対する実績は、以下のとおり。

(1) 整理業務

イ.	受入業務	仕様書に定めたとおりに行うこと	<p>図書・雑誌、新聞等の受入を仕様書に定めたとおり、遅滞無く実施した。【平成 24 年度】</p> <p>図書・年刊等の受入数：15,598 件、雑誌チェックイン数：7,946 件、新聞受入タイトル数：100 紙（到着当日に受け入れ閲覧室に配架）</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>図書・年刊等の受入数：14,506 件、雑誌チェックイン数：7,639 件、新聞受入タイトル数：96 紙（到着当日に受け入れ閲覧室に配架）</p>
ロ.	目録作成業務	<p>NII 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 NACSIS-CAT 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えること。</p>	<p>仕様書に定める目録作成件数目安は 12,000 点</p> <p>【平成 24 年度】</p> <p>目録作成実績：15,598 点（すべて期限内に完了）、NACSIS-CAT 登録点数：図書 9,895 点・雑誌 271 件、NACSIS-CAT レコード調整件数：615 件</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>目録作成実績：14,506 点（すべて期限内に完了）、NACSIS-CAT 登録点数：図書 10,566 点・雑誌 360 件、NACSIS-CAT レコード調整件数：525 件</p> <p>※NII：国立情報学研究所</p> <p>※NACSIS-CAT：NII が運営する総合目録データベース</p>
ハ.	装備業務	仕様書に定めたとおりに行うこと。	<p>日本語・欧米諸語図書の装備については、目録業務委託業者が実施し、それ以外の資料の装備はアジア経済研究所（以下「アジ研」という。）図書館が実施し、仕様書に基づき、遅滞なく実施した。</p> <p>【平成 24 年度】</p> <p>装備件数：①目録業務委託業者による装備：8,163 件②アジ研図書館による装備：図書・年刊等 7,435 件、雑誌 7,946 点</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>装備件数：①目録業務委託業者による装備：7,546</p>

			件②アジ研図書館による装備：図書・年刊等 6,960 件、雑誌 7,639 点
二.	雑誌記事索引作成業務	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。	雑誌記事索引採録対象雑誌 723 タイトルから、開発途上地域・国の社会科学分野のテーマを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・登録した。仕様書に定める雑誌記事索引採録件数の目安は 12,000 点。 【平成 24 年度】 採録実績：16,516 点、納期達成率：99.5% (3,198 冊のうち納期に遅れた冊数は 17 冊) 【平成 25 年度】 採録実績：16,060 点、納期達成率：99.8% (2,974 冊のうち納期に遅れた冊数は 7 冊)
ホ.	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 3 週間内に行うこと。		仕様書に定められた配架までの期日を遵守し配架した。 【平成 24 年度】 納期達成率：図書・新聞 100%、雑誌 99.8% 【平成 25 年度】 納期達成率：図書・新聞 100%、雑誌 99.9%

(2) 閲覧・利用者サービス業務

イ.	アジ研図書館利用者アンケート調査（外部利用者向け）のうち、本業務の評価に関わる項目において、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	アンケート調査結果		
			(満足度)	
			【平成 24 年度】	【平成 25 年度】
		・外部利用者アンケート「6. サービス全般について」		
		書棚の配置・案内表示	92.5%	92.8%
		入退館時の説明	100.0%	99.7%
		特殊資料の出納・操作説明（マイクロフィルム、地図、CD-ROM、電子資料）	95.5%	97.8%
		カウンターでの対応全般	99.3%	99.3%
		資料相談	97.5%	96.6%
複写サービス	92.5%	94.2%		

	利用者向けアンケートの回収数は300通以上を達成すること。	・外部利用者向けアンケート 「8. その他の非来館型サービスについて」	
		郵送・Faxによる文献複写サービス	96.2% 95.0%
		他の図書館を通じたアジ研図書館資料の貸出サービス	94.2% 92.3%
		アジ研サテライトサービス	96.2% 93.6%
		外部利用者向けアンケートの回収数	341通 314通
イ.	アジ研図書館利用者アンケート調査（職員向け）のうち、本業務の評価に関わる項目において、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。	・職員向けアンケートの「6. サービス全般について」	
		書棚の配置・案内表示	90.9% 89.1%
		特殊資料の出納・操作説明（マイクロフィルム、地図、CD-ROM、電子資料）	95.2% 94.3%
		カウンターでの対応全般	100% 98.2%
		外部の図書館からの借り出し	93.1% 93.3%
		外部の図書館への文献複写依頼	92.9% 95.0%
ロ.	利用者登録、蔵書点検、製本業務、資料補修・劣化対策業務につき、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>利用者の申請により利用者情報をローカルシステムに登録・更新・削除し、利用者カードを発行した。この利用者情報については、個人情報保護法、および機構の個人情報保護規定に則って管理を行った。劣化・破損等によって補修が必要なものが発見された場合は、「劣化・破損資料取扱い基準」に従って実施した。</p> <p>【平成24年度】</p> <p>利用者カード発行数：69枚</p> <p>蔵書点検数：103,575冊（ハンディーターミナルによる配架資料のバーコードの読み取り作業、蔵書データベースとのマッチング作業）、未登録本の蔵書データベースへの登録：22件、所蔵レコードのデータ修正：192件</p> <p>製本（合冊製本と補強製本）：2,258冊、修理製本数：262冊</p> <p>【平成25年度】</p>	

		<p>利用者カード発行数 : 176 枚</p> <p>蔵書点検数 : 62,978 冊 (ハンディーターミナルによる配架資料のバーコードの読み取り作業、蔵書データベースとのマッチング作業)、未登録本の蔵書データベースへの登録 : 422 件、所蔵レコードのデータ修正 : 75 件</p> <p>製本 (合冊製本と補強製本) : 2,198 冊、修理製本数 : 174 冊</p>
ハ.	<p>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>図書館間相互貸借および複写受付について、それぞれ仕様書に定める 2 日以内に対応した。</p> <p>【平成 24 年度】</p> <p>外部図書館への貸し出し (達成度 99.9%) を除き、すべて期限内達成度 (100%) で対応した。</p> <p>【平成 25 年度】</p> <p>すべて期限内達成度 (100%) で対応した。</p>
	<p>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>	<p>各種資料や利用サービスに関する統計を毎月作成し、翌月初旬にアジア経済研究所に提出した。また、平成 24 年度業務運営に関する年次統計を作成し、アジア経済研究所に提出した。</p>

3 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費

国の厳しい財政状況及び東日本大震災に対処するための国家公務員人件費削減措置 (「国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律」(平成 24 年法律第 2 号)) を踏まえ、当機構では職員給与の減額措置 (2012 年 6 月～2014 年 5 月) を実施し、人件費減額分を国庫に返納。図書館運営業務においても、契約総額から人件費削減分を差し引いて運営している。

平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日 : 72,643,924 円

平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日 : 68,278,748 円

単年度平均実施経費 : $(72,643,924 + 68,278,748) \times 1/2 = 70,461,336$ 円

一方、「給与臨時特例法」による給与削減の影響を考慮しない場合の実施経費は以下のとおり。

平成 24 年 4 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日 : 74,572,890 円

平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日 : 70,411,030 円

単年度平均実施経費 : $(74,572,890+70,411,030) \times 1/2 = 72,491,960$ 円

(2) 経費節減効果

「平成 20～21 年度の実施経費 $\times 1/2$ 」 - 「平成 24～25 年度の実施経費 $\times 1/2$ 」

90,506,500 円 - 70,461,336 円 = 20,045,164 円 (節減率 ▲22.1%)

「給与臨時特例法」による給与削減の影響を考慮しない場合

90,506,500 円 - 72,491,960 円 = 18,014,540 円 (節減率 ▲19.9%)

(単位 : 円)

		各年度の経費	単年度 平均実施経費
市場化直前の 2 か年	平成 20 年度	93,734,000	90,506,500
	平成 21 年度	87,279,000	
第 2 期市場化	平成 24 年度	72,643,924 (74,572,890)	70,461,336 (72,491,960)
	平成 25 年度	68,278,748 (70,411,030)	
単年度平均あたりの経費節減額			20,045,164 (18,014,540)

※24～25 年度の () 内の数字は、給与特例削減の影響を考慮しない場合の金額

(3) 評価

市場化テスト実施直前(平成 20～21 年度)の単年度平均実施経費と第 2 期市場化テスト実施 2 か年(平成 24～25 年度)の単年度平均実施経費を比較すると、20,045,164 円(▲22.1%)の経費節減効果があった。

第 2 期市場化(平成 24～25 年度)の実施経費は、「給与臨時特例法」による 2 年間の職員給与減額措置(図書館運営業務においても契約総額から人件費削減分を差し引いて運営している)を加味したものであるが、この影響を考慮しない場合の単年度平均実施経費の比較においても、18,014,540 円(▲19.9%)の経費節減を達成している。

4 競争状況及び評価

(1) 本事業の入札状況

アジア経済研究所図書館運営業務官民競争入札(総合評価落札方式)を実施するにあ

たり、入札参加者が提出する企画書を中立性、公平性及び透明性の観点から適切に審査・評価するため、外部有識者を含めた「アジア経済研究所図書館運営業務総合評価審査委員会」（以下「委員会」という。）を設置した。平成 23 年 11 月 9 日の入札説明会には 9 者が参加したが、企画書・入札書の提出期限である 11 月 28 日までに日本貿易振興機構入札参加部門（以下「機構入札参加部門」という。）以外からの提出はなかった。12 月 12 日までに委員会各委員が必須項目の評価を行い、全委員が合格判定を出した。12 月 15 日に委員会全委員の出席の下、機構入札参加部門による企画内容によるプレゼンテーションが実施された。プレゼンテーション終了後、各委員が加点項目の評価・採点を行い、評価票を事務局に提出し、12 月 16 日に評価点の議決を得た。12 月 17 日に開札会を行い、予定価格範囲内であった機構入札参加部門を落札者として決定した。

（２） 評価

平成 24 年 1 月 16 日に開催された第 204 回入札監理小委員会において以下のような評価があった。

「機構入札参加部門から提出された企画書の評価（案）及び官民競争入札評価書（案）については特に異存がないものとして了承された。この件については平成 24 年 2 月 1 日に開催された第 87 回官民競争入札等監理委員会においても了承された。また、多言語について民間事業者が対応できる実施体制の確保が困難である一方、機構入札参加部門が対応できる実施体制を有していたことは、今後、競争性確保等の観点から、官民競争入札の実施等についての検討が必要であることが確認された。」

5 改善案実施事項等

（１）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)への登録増加

原則として NACSIS-CAT に作成した目録を登録している。平成 24 年度の新規書誌登録実績は 5,416 件で全参加館中 12 位、平成 25 年度の新規書誌登録実績は 6,347 件で全参加館中 8 位であった。この結果は、アジ研図書館が他機関非収集資料を多数収集し、機構入札参加部門が迅速に整理していることを反映しており、NACSIS-CAT に対する高い貢献度を示している。

（２）雑誌記事索引作成業務の効率化

第 1 期市場化テスト 2 年目の平成 23 年度実績は 14,601 件、第 2 期市場化テスト 1 年目の平成 24 年度の実績は 16,516 件、2 年目の平成 25 年度実績は 16,060 件となっており、第 1 期市場化テストと比べ、第 2 期市場化テストの採録数が大幅に増加した。これは、第 1 期市場化テストの際に確立した業務フローをより効率的に運用したこと、および、適切な業務分担の調整を行ったことによる。

（３）閲覧環境の改善

アジア経済研究所図書館利用者アンケート調査(外部および職員向け)(以下「利用者アンケート」という。)で寄せられていた「書架の配置がわかりにくい」というご意見に

対応するため、図書館施設内のフロアマップと各種書架サインの改善を行った。その結果、平成 24 年度利用者アンケートで、「書棚の配置・案内表示」に対する満足度が向上した。

(4) ミニ展示の開催

新着展示コーナーを増設し、特に、アジ研出版物や注目されているテーマに関する図書に簡単な解説を付けて展示するなど、利用者にわかりやすい展示方法に改善した。

(5) 初心者向け、外国人向けのサービス向上

初めてアジ研図書館を利用する利用者に対して、必要に応じて、データベースの検索方法やマイクロリーダープリンター等の操作方法などについて適宜ガイダンスを実施した。また、日本語や英語での図書館利用に困難を伴う利用者が来館した場合には、その利用者が必要とする言語で対応できる地域担当図書館職員への取次ぎをおこなうなど、外国人利用者のサービス向上を図った。

6 評価委員会の評価

平成 26 年 5 月 9 日、ジェトロ本部において「アジア経済研究所図書館運営業務実績評価委員会」（外部委員 3 名、内部委員 2 名の合計 5 名）が開催され、S、A、B、C による 4 段階の総合評価において「A」を得た。主なコメントは次のとおりである。

- 過去 4 年間の「市場化テスト」による業務実施の過程で、作業工程の見直し、納期管理の精神なども着実に備わってきていると考えられる。この意味で 2 期にわたる「市場化テスト」は十分に所期の目的を果たしていると思料される。
- 図書館業務を分析して工程を明確化し、業務内容をフロー化し数値化していることは、これからの図書館業務を考える上で、他の図書館にも大きく貢献すると思われ、高く評価できる。
- あらゆる項目にわたって、前年よりもパフォーマンスの改善を目指すという姿勢が明確に見て取れる。今年度も十分な実績を上げたと評価できる。
- いくつかの指標で昨年よりパフォーマンスが下がっているが、絶対水準で見れば、大変高い水準だと思う。

7 全体的な評価

(1) 平成 24 年 4 月～平成 26 年 3 月までのアジ研図書館の運営状況については、重大な障害や問題は発生しておらず、仕様どおりに期限のあるものは、ほぼ期限内に遅滞なく実施されており、設定したサービスの質は確保できたものと評価できる。

(2) 利用者アンケートにおいて、サービスの質を確保するために最低限満たすべき水準である、対象項目の満足度（お役立ち度）の値が、4 段階評価の上位 2 つで平均 80%以上を上回る結果となった。

(3) NACSIS-CAT への新規書誌登録件数および図書館間相互貸借（NACSIS-ILL）を通した

他機関への貸出冊数が加盟機関中の上位に位置し、大学図書館等に対する目録データの提供と貸出サービスにおいて大きな貢献を果たした。

(4) 創意工夫については、図書館施設内の各種書架サインの改善、新着図書展示の工夫など、閲覧環境の整備・拡充を図った結果、特に外部利用者の満足度を向上させることができた。

(5) 以上のように、機構入札参加部門が実施するアジア経済研究所図書館運営業務は、実施要項において設定したサービスの質は確保されており、効率化に資するという目的は達成しているものと評価できる。

8 今後の事業

(1) 本事業の市場化テストは 2 期目であるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

①実施期間中に機構入札参加部門が業務改善指示等を受けたり、業務に係わる法令違反行為等を行った実績はなかった。

②実施状況については、毎年評価委員会を設け外部有識者の意見を聴取する仕組みを取り入れている。

③1 期目の入札では 7 者が入札説明会に参加し、5 者の応札があり競争性は確保されていた。2 期目の入札においては 9 者が入札説明会に参加したが、応札者は機構入札参加部門 1 者のみであった。そのため、1 期目に入札に参加したが 2 期目に入札に参加しなかった企業、2 期目に入札説明会に参加したが入札に参加しなかった企業にヒアリングを行った結果、『多言語を扱う人材の確保が非常に困難』、『機構入札参加部門が多言語業務を実施できる有利な体制を備えている』等の回答があった。この点を踏まえ、第 3 期に向けた入札にあたっては、「多言語目録作成と雑誌記事索引作成業務（多言語を含む）」を対象外とし、また民間競争入札のプロセスを踏むことで、多くの民間事業者が参入できる環境としたい。

④対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成目標について、目標を達成していた。

⑤従来経費からの節減額と節減率は、市場化テスト実施直前（平成 20～21 年度）と第 2 期市場化テスト 2 か年（平成 24～25 年度）の単年度平均実施経費を比較すると、20,045,164 円、▲22.1%（「給与臨時特例法」による給与削減の影響を考慮しない場合でも 18,014,540 円、▲19.9%）であり、大きな経費節減効果をあげた。

(2) 上述のとおり、本事業については、良好な実施結果を得られていることから、市場化テスト終了プロセスの適用が望まれるところである。しかしながら、第 1 期、第 2 期とも官である機構入札参加部門が実施してきた経緯に鑑み、第 3 期は市場化テストを継続して民間競争入札を実施し、その実施状況を確認した上で、第 4 期以降の事業については市場化テストを終了して当機構の責任において行うこととしたい。

(3) 平成 24 年 1 月 16 日の第 204 回入札監理小委員会において多言語について民間事業

者が対応できる実施体制の確保が困難ではないかという指摘と、入札および入札説明会に参加した業者からのヒアリングにおいて『目録と雑誌記事索引を作成する多言語人材の確保が非常に困難である』という回答を踏まえ、第3期市場化テストの仕様書から、「多言語目録作成と雑誌記事索引作成業務（多言語を含む）」を除外した上で民間競争入札に移行することとしたい。

- (4) 民間競争入札に移行後は、民間に任せる市場化業務と機構入札参加部門が担う市場化以外の業務について緊密な連携を取り、より一層アジア経済研究所図書館のサービスの向上、コストの削減等を図る努力をして参りたい。