

平成 23 年 6 月 15 日
内閣府公共サービス改革推進室

通訳案内士試験事業の評価について（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である。

事業概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

国土交通省の所管する通訳案内士試験事業については、通訳案内士法第 11 条第 1 項に基づき、独立行政法人国際観光振興機構（以下「機構」という。）がその実施に関する事務を行っている。

当該事業については、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）に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」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（以下「監理委員会」という。）の議を経て定めた「通訳案内士試験事業 民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき、民間競争入札を実施して受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	通訳案内士試験事業における試験会場の手配、願書等の配付・受付、筆記試験、口述試験に係る業務
契約期間	平成 21 年 2 月 6 日から平成 23 年 2 月 28 日まで
受託事業者	株式会社 I C S コンベンションデザイン
契約金額	93,450,000 円（税込）
確保されるべき公共サービスの質	<p>民間事業者は、各年度に策定される入札対象事業の工程ごとの作業方針、スケジュールに沿って業務を確実に行うこと。</p> <p>筆記及び口述試験会場の手配（平成 22 年度及び 23 年度実施分）</p> <p>イ．筆記試験会場</p> <p>a) 機構の試験室内の座席配置例を参考とし、余裕を持った座席配置とすること。カニング等の不正行為を防止するため、受験者の配置は隣の席との間隔を空けること。なお、機構の試験室内の座席配置例については、入札説明会で提示する。</p> <p>b) 試験室が広い場合には、適切な音響機器を完備していること。</p> <p>ロ．口述試験会場</p> <p>試験室は、試験委員 2 名と受験者 1 名が正対し、その間に十分な間隔を設けられる広さ（概ね 40 m²を目処）とすること。</p> <p>願書等配付・受付業務</p>

	<p>イ．試験施行要領・願書の印刷 試験施行要領・願書の配付開始時点で誤字・脱字等の誤植がないこと。</p> <p>ロ．試験施行要領・願書の配付 試験施行要領・願書の配付終了時点で配付漏れがないこと。</p> <p>ハ．書面申請願書受付・チェック 受験票の発送時点で書面申請願書の受付・チェック漏れ、受付ミスがないこと。</p> <p>ニ．申請者願書データの作成 受験票の発送時点で申請者願書データの作成ミスがないこと。</p> <p>ホ．受験票の作成・発送 筆記試験実施時点で受験票の発送漏れ、誤発送がないこと。</p> <p>筆記試験業務</p> <p>イ．筆記試験問題の印刷・校正及びマークシート答案用紙等の作成・印刷 筆記試験実施時点で筆記試験問題の印刷・校正ミス、マークシート答案用紙（外国語試験答案用紙を含む。）の作成・印刷ミスがないこと。</p> <p>ロ．筆記試験の運営</p> <p>a)次に掲げる各項に特に注意を払いつつ、筆記試験運営マニュアルに基づいた受験者の安全確保を第一に考えた試験運営を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・試験問題の事前漏洩の絶対防止。 ・試験時間の過不足の絶対防止。 ・不正行為の防止に努めるとともに、不正行為に対する厳正な対処。 ・正確かつ公平な出欠・本人確認及び受験資格の確認。 ・受験者に配付した答案用紙の全数回収。 ・回収した答案用紙への加筆及び訂正の絶対防止。 <p>b)試験会場の周辺住民の生活環境への配慮及び試験会場周辺での交通トラブルを防止すること。</p> <p>ハ．試験委員への外国語試験答案用紙の引渡し及び回収 筆記試験合否判定用データの機構への提出時点で答案用紙の引渡し及び回収漏れがないこと。</p> <p>ニ．マークシート答案用紙の採点 筆記試験合否判定用データの機構への提出時点で採点漏れ、採点ミスがないこと。</p> <p>ホ．筆記試験合否判定用データの作成・提出 合否判定委員会開催時点で筆記試験合否判定用データの作成ミスがないこと。</p> <p>ヘ．筆記試験合格者データの作成 筆記試験合格者名簿の発送時点で筆記試験合格者データの作成ミスがないこと。</p> <p>ト．筆記試験合格者名簿及び合否通知の作成・発送 筆記試験合格者発表日において合格者名簿、合否通知の作成ミス、発送漏れ、誤発送がないこと。</p> <p>口述試験業務</p> <p>イ．口述試験の運営</p> <p>a)次に掲げる各項に特に注意を払いつつ、口述試験運営マニュアルに基づいた受験者の安全確保を第一に考えた試験運営を行うこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・試験問題の事前漏洩の絶対防止。 ・不正行為の防止に努めるとともに、不正行為に対する厳正な対処。 ・正確かつ公平な出欠・本人確認及び受験資格の確認。 ・口述試験評定票の全数回収。 ・回収した口述試験評定票への加筆及び訂正の絶対防止。 <p>b)試験会場の周辺住民の生活環境への配慮及び試験会場周辺での交通トラブルを防止すること。</p> <p>ロ．口述試験合格者データの作成・提出 機構への提出時点で口述試験合格者データの作成ミスがないこと。</p> <p>ハ．口述試験合格者名簿、合否通知、合格証書及び筆記試験合格証書の作成・発送 口述試験合格者発表日において合格者名簿、合否通知、合格証書及び筆記試験合格証書の作成ミス、発送漏れ、誤発送がないこと。</p> <p>問い合わせ及び苦情対応 受験申請者からの問い合わせや苦情等に適切に対応すること。</p>
--	--

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は2者であり、いずれも入札参加資格を満たしたが、機構内に設置した総合評価審査委員会における必須項目審査において1者が不合格となった。平成20年10月31日に開札したところ、残りの1者が予定価格を上回っていたため不落となった。

民間事業者へのヒアリング等を通じ、以下の3つの業務については、民間事業者に経験がないこと、単独実施できず共同事業体で入札する必要があることから経費を多めに積むことになった等の理由が挙げられ、これら業務については監理委員会の議を経て委託の範囲から外すこととした。

「多言語での試験問題案の作成」

「海外での試験運営」

「口述試験委員の確保」

上記見直しを行った実施要項により再度入札公告を行ったところ、2者の入札参加があった。いずれも入札参加資格を満たし、総合評価審査委員会における必須項目審査に合格した。平成21年2月6日に開札したところ、1者が予定価格の範囲内であったことから、当該者が落札者となった。

評価

1 評価方法について

機構から提出された『通訳案内士試験事業の実施状況について』（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) サービスの質についての実施状況

ア 作業方針、スケジュールに沿った確実な業務の実行

作業方針、スケジュールに沿って作業を進めることができるよう、週一回程度の定期的な打合せ会合等の開催により、適宜、スケジュールの調整と進行管理を行った。その結果、各工程において、方針とのずれ、スケジュールの遅れが生じなかったことは評価できる。

イ 試験会場の手配

従来の機構の座席配置例を参考に、筆記、口述の両試験会場ともに、余裕のある座席配置を行える会場を手配した（平成21年度は機構が手配）。座席配置が可能とするカンニング等の不正行為や受験者同士のトラブル等は発生しなかった。

ウ 願書等配付・受付業務

試験施行要領・願書等の印刷ミス、配付漏れ、願書の受付ミス、受験票の発送漏れ、誤発送の発生がなく、適切に業務が遂行された。

特に、願書受付後のチェック作業においては、平成21年度の実施時に、出願者が誤解することが多かった試験施行要領の該当箇所につき、次年度には、出願者にとって理解の一助となるような資料を作成することを提案し、実施したことは、受託事業者の創意工夫が発揮された点として評価できる。

一方、願書データの作成においては、誤入力 が 2 件発生した。誤入力の内容とその対応は以下のとおり。

国籍データの誤入力

願書に記載された国籍名の解釈を誤ったことによる誤入力。最終可否通知書の発送後に当該受験者からの指摘により発覚。修正を行った。

居住地区分の誤入力

日本居住の外国籍出願者について、誤って国外居住のコード入力を行った。最終可否通知書の印刷前の点検時に発見し修正。

エ 筆記試験業務

筆記試験問題の印刷、校正、マークシート答案用紙の作成、印刷にミスがなかった。

試験の運営については、作成した筆記試験運営マニュアルに基づき行い、試験問題の事前漏洩、試験時間の過不足、答案用紙の回収漏れ、回収した答案用紙への加筆及び訂正、筆記試験委員への外国語試験答案用紙の引渡し及び回収漏れについては発生件数が 0 件であった。また、試験会場周辺の住民からの苦情、周辺での交通トラブルも発生していない。

さらに、マークシート答案の採点ミスや、可否判定用データ及び合格者データの作成にミスはなく、合格者に正確に可否通知が行われている。

オ 口述試験業務

口述試験運営マニュアルに基づき試験を実施し、試験問題の事前漏洩、口述試験評定票の回収漏れ、回収した口述試験評定票への加筆及び訂正、口述試験合格者データの入力漏れ及び誤入力はなかった。

また、正確かつ公平に受験資格等の確認を行い、不正行為の防止に努めた。

なお、出欠管理の徹底のため、試験室番号と面接順を記載した番号札を用いた点は従来の実施方法では採用されていなかったことであり、受託事業者独自の工夫が発揮されていると評価できる。

一方、合格者名簿の作成時に氏名の記載の誤りが 6 件あったが、合格証書作成前に再点検を行い、当該誤りを発見した。そのため、証書を発送する段階ではすべて正確な氏名の表記となっている。よって、合格者に正確に可否通知及び合格証書の発送が行われている。

カ 問い合わせ及び苦情対応

受験者からの苦情やトラブルはなかったとの報告。

(2) 評価

願書データや合格者名簿の作成において、数件の誤入力が見られている。誤りを発見するための再点検作業を各工程で実施し、その後の作業工程に大きな影響を及ぼすことがないように努めたことは評価できる。しかし、うち1件については受験者からの指摘があるまで発見されなかった。サービスの質が低下しないよう、策定したマニュアルを見直し、作業の点検体制を強化することが必要と考えられる。

一方、初年度に出た課題に基づき、次年度には改善提案し実行したことは、事業者が複数年にわたり事業を請け負うことの成果であると評価できる。

3 実施経費についての評価

平成21年2月から平成23年2月までの2年1ヶ月間の事業として民間競争入札を実施し、入札者が提出した企画書及び入札金額の評価を行い、落札者を決定した。落札額は、従来の実施に要した経費(平成19年度試験及び平成20年度試験の2回分の経費)の約66%に相当する、93,450,000円(税込)であった。

平成21年度試験業務においては、筆記試験及び口述試験において、準備、当日、事後の各作業で追加業務が発生しており、その実施に伴う経費として、3,297,866円の増額があり、一方で、受験者数の減少(平成19年度実績を基準)に伴って報酬額の見直しを行い、288,914円の減額をした。

また、平成22年度試験業務においても、前年度と同様の追加業務のほか願書の様式変更に伴う業務等を追加実施したため、経費として、4,514,519円の増額があった。一方で、受験者数の減少により、1,435,938円の減額措置を行った。

上記により、実施経費は、99,537,533円となった。従来の実施に要した経費との比較は【表1】のとおりである。実施経費は、従来の実施に要した経費の約70%に相当し、約4,200万円の経費が削減されている。

本事業は、従来費用と比較すると、大幅なコスト削減を達成していると評価できる。

【表1】経費の比較

(単位:円)

	19年度	20年度	21年度	22年度	削減額 (A)-(B)
	機構(A)		受託事業者(B)		
落札額	74,174,000	67,642,000	46,725,000	46,725,000	48,366,000
実施経費			49,733,952	49,803,581	42,278,467
増額分			3,297,866	4,514,519	
減額分			-288,914	-1,435,938	

【参考】受験者一人当たりの経費比較

(額は1円未満切り上げ)

	19年度	20年度	21年度	22年度
	機構		受託事業者	
受験者数	9,245人	8,972人	8,078人	7,239人
落札額ベース	8,023円	7,539円	5,784円	6,455円
実施経費ベース			6,157円	6,880円

4 評価のまとめ

(1) 評価の総括

上述のとおり、確保されるべき公共サービスの質をおおむね達成し、受託事業者の創意工夫も発揮されている。また、経費についても削減することができ、良好な成果を残すことができたと評価できる。

一方で、本事業の実施要項作成時に議論された以下の課題も残されている。

ア 電子申請による願書受付は機構が実施することとなったが、願書受付業務については、電子申請と書面申請とで別の者が行うことは効率的でないと考えられるため、今後は電子申請による願書受付も一括して請け負わせることができないか。

イ 2年余という実施期間はやや短い。次回事業においては初期投資の平準化等の観点から、実施期間を少なくとも3年以上とする方向で検討すべき。

次回、民間競争入札による事業を実施する場合には、上記課題について検討し、より効率的、効果的な事業の実施ができるよう、また、民間事業者の創意工夫が発揮できるような仕組みをつくる必要がある。

(2) 今後の方針

本事業については、平成23年度も現試験制度の下実施される予定であるが、平成22年度より、国土交通省観光庁に設置された「通訳案内士のあり方に関する検討会」において、通訳案内士制度の見直しについての検討が行われ、平成23年度より「通訳案内士試験ガイドラインの見直しに係る検討会」の開催が予定されている。

今後、試験制度が変更される可能性があり、かつ、その変更時期が定まっていないことから、複数年度に渡る契約が困難な状況であることに鑑み、当面、民間競争入札の実施を見送り、試験制度の変更内容、時期が確定した時点で再度検討することを、今後の方針とする。

以上

(別 添)

通訳案内士試験事業の実施状況について

平成23年5月24日

独立行政法人国際観光振興機構

1. 事業概要

独立行政法人国際観光振興機構が行っていた通訳案内士試験事業（事前準備業務、願書等配付・受付業務、筆記試験業務、口述試験業務）に係わる業務について、「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）に基づく民間競争入札を行い、以下のとおり事業を実施した。

2. 請負業務期間

平成21年2月6日から平成23年2月28日までの2年1か月間
実施した試験は次のとおり。

- ① 平成21年度通訳案内士試験
 - i) 平成21年8月の筆記試験
 - ii) 平成21年11月の口述試験（英語）
 - iii) 平成21年12月の口述試験（英語以外）
- ② 平成22年度通訳案内士試験
 - i) 平成22年8月の筆記試験
 - ii) 平成22年12月の口述試験（英語）
 - iii) 平成22年12月の口述試験（英語以外）

3. 事業実施機関

株式会社ICS コンベンションデザイン

4. 通訳案内士試験事業

(1) 実施規模

表1 実施規模

		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
出願者総数		10,724	10,357	9,393	8,364
出願者数（筆記試験海外会場）		1,749	1,711	1,325	976
筆記試験	出願者数	8,975	8,646	8,068	7,388
	受験免除者数	466	402	266	164
	受験予定者数	8,509	8,244	7,802	7,224
	国内受験地数 (会場数)	8 (9)	8 (9)	8 (9)	8 (9)
口述試験 (英語)	受験予定者数	2,260	1,718	1,120	716
	受験地数 (会場数)	3 (3)	3 (4)	3 (3)	3 (3)
口述試験 (英語以外)	受験予定者数	886	624	630	518
	受験地数 (会場数)	3 (3)	3 (3)	3 (3)	3 (3)
受験者数	-	9,245	8,972	8,078	7,239
事業実施機関	-	独立行政法人 国際観光振興機構		株式会社ICSコンベンション デザイン	

(2) 事業の工程ごとの作業方針、スケジュールに沿った業務の実施状況

各年度とも事業期間全般を通して、事業実施機関（民間事業者）が策定し国際観光振興機構との間で調整した作業方針、スケジュールに沿って、事業を実施せしめることができた。

- ① 作業方針、スケジュールの策定（平成21年4月、平成22年2月）
- ② 打合せ会合の開催による調整と進行管理（週1回程度の定期会合および不定期会合）

(3) 調査項目

- ① 筆記・口述試験会場の座席配置について
- ② 試験施行要領・願書、筆記試験問題、マークシート答案用紙（外国語試験答案用紙を含む。）の作成・印刷・校正ミスの数とその原因について
- ③ 試験施行要領・願書の配付漏れの数とその原因について
- ④ 書面申請願書の受付・チェック漏れ、受付ミスの数とその原因について
- ⑤ 受験申請者の個人情報の漏洩の数とその原因について
- ⑥ 申請者願書データの入力漏れ、誤入力の数とその原因について
- ⑦ 受験票の発送漏れ、誤発送の数とその原因について
- ⑧ 筆記・口述試験問題の事前漏洩の数とその原因について
- ⑨ 筆記試験時間の過不足の件数とその原因について
- ⑩ 受験者の出欠・本人確認及び受験資格確認怠りの数とその原因について
- ⑪ 筆記試験答案用紙及び口述試験評定票の回収漏れの数とその原因について
- ⑫ 筆記試験答案用紙及び口述試験評定票への加筆修正の件数とその原因について
- ⑬ 筆記試験委員への外国語試験答案用紙の引渡し及び回収漏れの数とその原因について
- ⑭ マークシート答案用紙の採点漏れ、採点ミスの数とその原因について
- ⑮ 筆記試験合否判定用データ・合格者データ及び口述試験合格者データの入力漏れ、誤入力の数とその原因について
- ⑯ 筆記・口述試験合格者名簿の記載漏れ、誤記載の数とその原因について
- ⑰ 筆記・口述試験合格者名簿、合否通知、合格証書及び筆記試験合格証書の発送漏れ、誤発送の数とその原因について
- ⑱ 請負事業における苦情やトラブルの内容と対処方法について
- ⑲ 上記の事象の再発を防止するための具体的な措置について
- ⑳ 各年度の業務に要した経費について

(4) 調査方法

機構は、従来の実績と民間事業者の実績を比較することができるように、請負事業の実施状況等の調査を行った。この場合において、機構は、受験願書の受付漏れ数や印刷物の誤植数等を過去の実績値と比較することで、数値的な質の維持向上が達成されたかを定量的に評価した。

(5) 調査結果（調査項目①～⑳の結果）

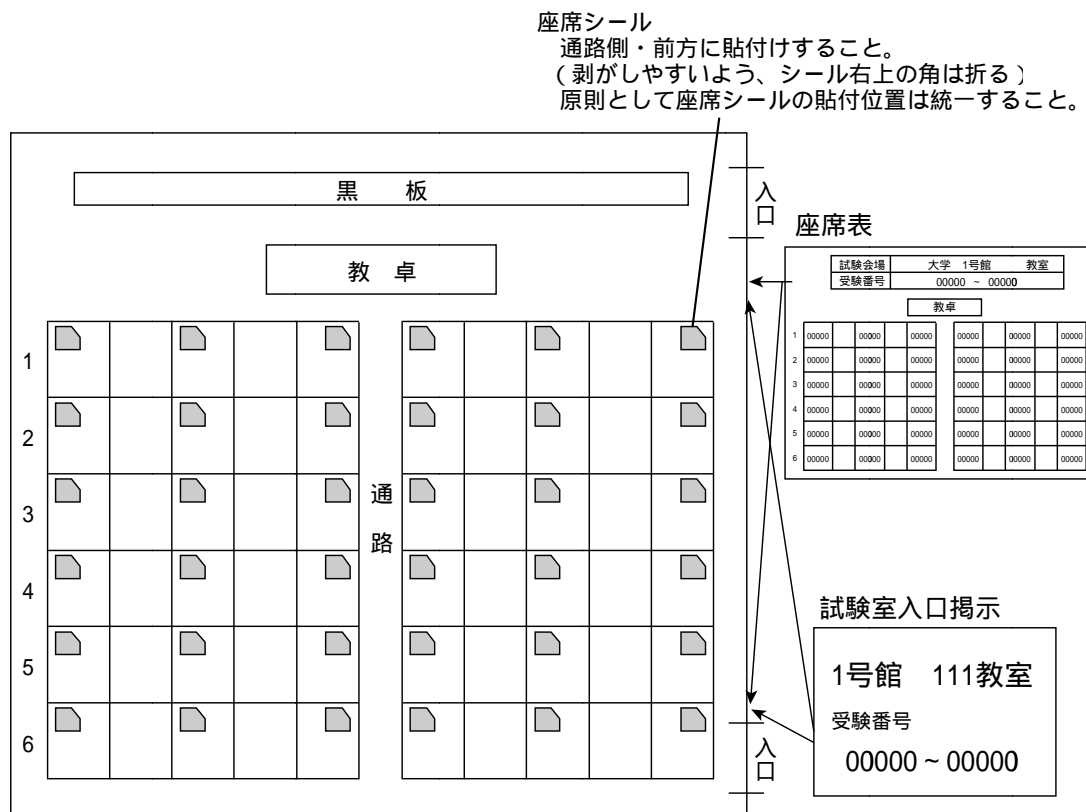
- ① 筆記・口述試験会場の座席配置について

座席配置に関しては、マニュアルどおりに実施し、特にトラブルも発生しなかった。

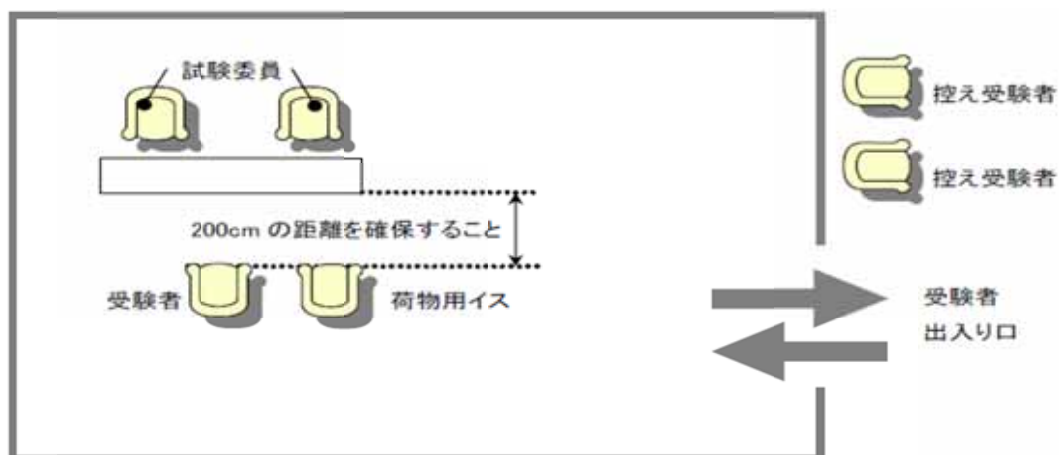
(下記図 座席配置の例)

- i) 筆記試験： 『試験監督員・補助員試験監督要領（筆記試験）』より抜粋
- ii) 口述試験： 『口述試験運営マニュアル』より抜粋

i) 筆記試験



ii) 口述試験



なお、平成 21 年度通訳案内士試験については、機構が確保する筆記及び口述試験会場を使用し、平成 22 年度通訳案内士試験については、機構の借り上げ実績を参考としたおおむね交通の便が良く、清潔かつ静謐な環境を備えた受験申請者数の全数を収容可能とする試験会場を確保した。（表 2）また、事業実施機関（民間事業者）の地方組織（含、提携先）による地方会場事前視察など、事業者の組織力を活用し、着実な運営が可能となった。

表 2 借用会場ア. 筆記試験

		平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
筆記 試験	出願者数	8,975	8,646	8,068	7,388
	受験免除 者数	466	402	266	164
	受験予定 者数	8,509	8,244	7,802	7,224
札幌	借用会場	きょうさいサロ ン	札幌コンベンシ ョンセンター	札幌コンベンシ ョンセンター	札幌コンベンシ ョンセンター
	会場規模	143	148	134	112
	交通機関	地下鉄東豊線札 幌駅下車徒歩 1 分	地下鉄東西線東 札幌駅下車徒歩 8 分	地下鉄東西線東札 幌駅下車徒歩 8 分	地下鉄東西線東 札幌駅下車徒歩 8 分
仙台	借用会場	宮城県民会館	東北福祉大学	仙台国際センター	東北外語観光専 門学校
	会場規模	178	152	139	129
	交通機関	地下鉄 2 番線勾 当台公園駅下車 徒歩 5 分	JR 仙山線東北福 祉大前駅下車徒 歩 0 分	JR 仙台駅から路線 バス 15 分博物館国 際センター前下車 徒歩 1 分	仙台市営地下鉄 五橋駅下車徒歩 0 分
東京	借用会場	① 成蹊大学	①法政大学	① 日本大学法学 部	① 日本大学法学 部
		② 国学院大学	②成蹊大学	② 成蹊大学	② 成蹊大学
	会場規模	5055	4,939	4,831	4,502
	交通機関	① 吉祥寺駅から 路線バス成蹊 学園前下車徒 歩 1 分	①市ヶ谷駅また は飯田橋駅下車 徒歩 10 分	① 水道橋駅下車 徒歩 3 分	① 水道橋 駅下車 徒歩 3 分
② 渋谷駅下車 徒歩 13 分		①吉祥寺駅から 路線バス成蹊学 園前下車徒歩 1 分	② 吉祥寺駅から 路線バス成蹊学 園前下車徒 歩 1 分	②吉祥寺駅から 路線バス成蹊学 園前下車徒歩 1 分	

名古屋	借用会場	大同工業大学	南山大学	南山大学	名城大学天白キャンパス
	会場規模	489	481	425	417
	交通機関	名鉄常滑・河和線大同町駅下車徒歩5分	地下鉄名城線名古屋大学駅下車徒歩8分	地下鉄名城線名古屋大学駅下車徒歩8分	地下鉄鶴舞線塩釜口駅／名城大学前駅下車徒歩8分
京都	借用会場	同志社大学京田辺校地	同志社大学京田辺校地	同志社大学京田辺校地	同志社大学京田辺校地
	会場規模	1,870	1,738	1,616	1,445
	交通機関	JR同志社前駅下車徒歩10分	JR同志社前駅下車徒歩10分	JR同志社前駅下車徒歩10分	JR同志社前駅下車徒歩10分
広島	借用会場	広島国際大学(国際教育センター)	広島国際会議場	広島市立大学	安田女子大学
	会場規模	261	265	253	231
	交通機関	JR広島駅下車徒歩10分	JR広島駅より路線バス約20分平和記念公園下車すぐ	JR山陽本線・可部線、広島電鉄横川駅から路線バス15分沼田料金所前下車徒歩8分	アストラムライン安東駅下車徒歩6分
福岡	借用会場	福岡ファッションビル(FFBホール)	西南学院大学	九州産業大学	九州産業大学
	会場規模	481	490	372	363
	交通機関	JR博多駅下車徒歩5分	地下鉄西新駅下車徒歩5分	JR九産大駅前下車徒歩5分	JR九産大駅前下車徒歩5分
那覇	借用会場	沖縄産業支援センター	沖縄産業支援センター	沖縄産業支援センター	沖縄産業支援センター
	会場規模	32	31	32	25
	交通機関	那覇バスターミナル向かい旭橋バス停より路線バスで10分金城下車徒歩3分	那覇バスターミナル向かい旭橋バス停より路線バスで10分金城下車徒歩3分	那覇バスターミナル向かい旭橋バス停より路線バスで10分金城下車徒歩3分	那覇バスターミナル向かい旭橋バス停より路線バスで10分金城下車徒歩3分

イ. 口述試験

		平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
口述試験 (英語)	受験予定者数	2,260	1,717	1,120	716
東京	借用会場	昭和女子大学	①東洋学園大学 ②首都大学東京	東洋大学白山キャンパス	明治大学和泉キャンパス
	会場規模	1,425	1,096	698	459
	交通機関	東急田園都市線 三軒茶屋駅下車 徒歩 10 分	①水道橋駅下車 徒歩 7 分 ②京王相模原線 南大沢 駅下車徒歩 5 分	都営地下鉄三田線 白山駅下車徒歩 5 分	明大前駅下車 徒歩 10 分
京都	借用会場	大谷大学	国立京都国際会館	京都府中小企業会館	国立京都国際会館
	会場規模	647	487	340	200
	交通機関	地下鉄烏丸線 国際会館行「北大路」 駅 上	地下鉄烏丸線 国際会館駅下車 徒歩 10 分	JR 丹波口駅下車 徒歩 13 分	地下鉄烏丸線 国際会館駅下車 徒歩 10 分
福岡	借用会場	パピヨン 24	パピヨン 24	九州産業大学	九州産業大学
	会場規模	188	134	82	57
	交通機関	地下鉄箱崎線 千代県庁口下車すぐ	地下鉄箱崎線 千代県庁口下車すぐ	JR 九産大駅前 下車徒歩 5 分	JR 九産大駅前 下車徒歩 5 分

		平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
口述試験 (英語以外)	受験予定者数	886	624	630	518
東京	借用会場	昭和女子大学	昭和女子大学	明治大学和泉キャンパス	昭和女子大学
	会場規模	753	541	495	410
	交通機関	東急田園都市線 三軒茶屋駅下車 徒歩 10 分	東急田園都市線 三軒茶屋駅下車 徒歩 10 分	明大前駅下車 徒歩 10 分	東急田園都市線 三軒茶屋駅 下車徒歩 10 分

京都	借用会場	ハートピア京都	国立京都国際会館	国立京都国際会館	国立京都国際会館
	会場規模	87	51	70	59
	交通機関	地下鉄烏丸線丸太町駅下車徒歩0分	地下鉄烏丸線国際会館駅下車徒歩10分	地下鉄烏丸線国際会館駅下車徒歩10分	地下鉄烏丸線国際会館駅下車徒歩10分
福岡	借用会場	パピヨン24	九州産業大学	九州産業大学	九州産業大学
	会場規模	46	32	65	49
	交通機関	地下鉄箱崎線千代田口下車すぐ	JR 九産大駅前下車徒歩5分	JR 九産大駅前下車徒歩5分	JR 九産大駅前下車徒歩5分

- ② 試験施行要領・願書、筆記試験問題、マークシート答案用紙（外国語試験答案用紙を含む。）の作成・印刷・校正ミスの数とその原因について

調査項目	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
試験施行要領・願書、筆記試験問題、マークシート答案用紙（外国語試験答案用紙を含む。）の作成・印刷・校正ミスの数	1	0	0	0
事業実施機関	独立行政法人 国際観光振興機構		株式会社ICSコンベンション デザイン	

- ③ 試験施行要領・願書の配付漏れの数とその原因について
該当する事実はなかった。（平成19年度・平成20年度・21年度・22年度）
- ④ 書面申請願書の受付・チェック漏れ、受付ミスの数とその原因について
該当する事実はなかった。（平成19年度・平成20年度・21年度・22年度）

なお、受験申請（願書）審査業務に関連し、事業実施機関（民間事業者）が、平成21年度試験事業の業務経験を経て、平成22年度は、出願者にとってやや理解しにくく誤解を招くことがあった部分につき、試験施行要領（受験案内小冊子）に掲載する一覧表資料の作成を提案し、実施した結果、受験者にとってより理解しやすくし得たものと考えられる。

- ⑤ 受験申請者の個人情報の漏洩の数とその原因について
該当する事実はなかった。(平成19年度・平成20年度・21年度・22年度)
- ⑥ 申請者願書データの入力漏れ、誤入力の数とその原因について
当初、外国籍出願者の国籍データ入力について、国籍名表記について誤入力があった。また、居住地区分について、外国居住と外国籍を混同した誤入力があった。いずれも補正して問題なく処理(平成22年度)

表3 調査項目⑥

調査項目	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
申請者願書データの入力漏れ、誤入力件数	0	0	0	2
事業実施機関	独立行政法人 国際観光振興機構		株式会社ICSコンベンション デザイン	

- ⑦ 受験票の発送漏れ、誤発送の数とその原因について
該当する事実はなかった。(平成19年度・平成20年度・21年度・22年度)
- ⑧ 筆記・口述試験問題の事前漏洩の数とその原因について
該当する事実はなかった。(平成19年度・平成20年度・21年度・22年度)
- ⑨ 筆記試験時間の過不足の件数とその原因について
該当する事実はなかった。仮に試験開始時間が遅れた場合は、遅れた時間分、終了時刻を遅らせることにより、試験時間の過不足が絶対生じないよう、指導している。
(平成19年度・平成20年度・21年度・22年度)
- ⑩ 受験者の出欠・本人確認及び受験資格確認怠りの数とその原因について
該当する事実はなかった。マニュアルを厳格に適用することによる正確かつ公平な出欠・本人確認及び受験資格確認ができた。
(平成19年度・平成20年度・21年度・22年度)
- i) 筆記試験：『試験監督員・補助員試験監督要領(筆記試験)』より抜粋
- 補助員は、①受験者本人と写真票および身分証明書との照合を行い、出席者の写真票のチェック欄に○と記入すること。②身分証明書を机の上に置いていない受験者には、「不」と記入の上、「身分証明書提出届」を配布し、受験番号を試験監督員に報告すること。
 - 出席者数、欠席者数をそれぞれ確認し、出欠報告書に記載すること。
 - 欠席者の受験番号と報告書の記載に相違がないか、再度座席を確認すること。

- ii) 口述試験： 『口述試験運営マニュアル』より抜粋
- 受験票・合格通知票・身分証明書の3点確認。
 - 受付用受験者リストに従って、受験者の受付、出欠チェック
 - 番号札（試験室番号+面接順）の使用



なお、口述試験の際の使用する番号札（試験室番号+面接順）は、事業実施機関の提案により新設したものである。

- ⑪ 筆記試験答案用紙及び口述試験評定票の回収漏れの数とその原因について
 全て回収できた。（平成19年度・平成20年度・21年度・22年度）

なお、事業実施機関が試験専門要員を平素からプールしている民間事業者であったため、手配する試験監督員・補助員の質が高く（含、誘導の手際、答案用紙等回収後点検のスピード等）、また、会場責任者の指揮命令下の統制も取れており、上記調査項目⑨～⑪に関して、着実に円滑な運営が可能となったものと考えられる。

- ⑫ 筆記試験答案用紙及び口述試験評定票への加筆修正の件数とその原因について
 該当する事実はなかった。（平成19年度・平成20年度・21年度・22年度）

- ⑬ 筆記試験委員への外国語試験答案用紙の引渡し及び回収漏れの数とその原因について
 該当する事実はなかった。（平成19年度・平成20年度・21年度・22年度）

- ⑭ マークシート答案用紙の採点漏れ、採点ミスの数とその原因について
 該当する事実はなかった。（平成19年度・平成20年度・21年度・22年度）

- ⑮ 筆記試験合否判定用データ・合格者データ及び口述試験合格者データの入力漏れ、誤入力の数とその原因について
 該当する事実はなかった。（平成21年度・22年度）

表4 調査項目⑮

調査項目	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
筆記試験合否判定用データ・合格者データ及び口述試験合格者データの入力漏れ、誤入力の数	0	1	0	0
事業実施機関	独立行政法人 国際観光振興機構		株式会社ICSコンベンションデザイン	

- ⑯ 筆記・口述試験合格者名簿の記載漏れ、誤記載の数とその原因について

外字の名前について誤記載があったが、補正を行い、合格証書発送の段階では、正確な名前の表記となった。(平成 22 年度)

この誤記載は、平成 22 年度、口述試験合格者名簿完成後、合格証書作成に先立ち、外字の名前について再度点検を行ったことにより明らかになったもの。

表 5 調査項目⑩

調査項目	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
筆記・口述試験合格者名簿の記載漏れ、誤記載の数	0	0	0	6
事業実施機関	独立行政法人 国際観光振興機構		株式会社 I C S コンベンション デザイン	

- ⑰ 筆記・口述試験合格者名簿、合否通知、合格証書及び筆記試験合格証書の発送漏れ、誤発送の数とその原因について

該当する事実はなかった。(平成 20 年度・21 年度・22 年度)

- ⑱ 請負事業における苦情やトラブルの内容と対処方法について

該当する事実はなかった。(平成 20 年度・21 年度・22 年度)

- ⑲ 上記の事象の再発を防止するための具体的な措置について

上記⑥ 申請者願書データの入力漏れ、誤入力について

マニュアルを厳格に適用するために、担当者に対し『願書受付・審査マニュアル』の内容についての習熟をさらに徹底させるように訓練を行うことにより国籍名表記についての誤入力、居住地区について、外国居住と外国籍の混同に起因する誤入力を防止するように努める。

(『願書受付・審査マニュアル』抜粋参照)

上記⑩ 筆記・口述試験合格者名簿の記載漏れ、誤記載について

口述試験合格者名簿完成(12月)に先立ち、たとえば筆記試験合格者判明(11月)後の筆記試験合否通知発送(11月)までの間など、充分早い時期に再度点検を行うことにより、外字の名前等を正確な表記にとするように努める。

『願書受付・審査マニュアル』より抜粋

	日本居住者用	日本非居住者用
	日本語表記	ローマ字・英語 表記
	【五十音順記列 〈ただし「日本」は最上段〉】	アルファベット順記列
英明書（電子申請）四捨セレクターご表示されている国名 （イラスト部分）	日本	Argentina
	アメリカ合衆国	Australia
	アルゼンチン	Bolivia
	イタリア	Brazil
	インド	Canada
	英国	France
	オーストラリア	Germany
	カナダ	India
	韓国	Italy
	シンガポール	Japan
	スペイン	Republic of Korea
	タイ	Malaysia
	ドイツ	Mexico
	ニュージーランド	New Zealand
	フィリピン	Denu
	ブラジル	Philippines
	フランス	Portugal
	ペルー	Russia
	ポリビア	Singapore
	ボルトガル	Spain
マレーシア	Thailand	
メキシコ	United Kingdom	
ロシア	United States of America	
その他	others	
電子申請 （イラスト部分）	中国	China 【※※※】
	香港	Hong Kong
	中国、台湾【※】	Republic of China
	朝鮮	Korea 【※※※※】
	Korea 【※※】	【該当なし】
（注）	※1 カッコ内は、必ずしも該当するとは限らない。	※※※※ "China" と記入・入力する者が、全員 "中国（中華人民共和国）" 国であるとは限らないので特に注意。
	※ 韓国以外（香港、日本）に居住、かつ "Korea" と記入・入力した場合、韓国籍が（北）朝鮮籍が承認としないため、そのまゝ Korea とする。	※※※※ "Korea" と記入・入力する者が、全員 "（北）朝鮮" 国であるとは限らないので特に注意。

①電子申請の四捨セレクターの表示
 日本居住者用は日本語表記、五十音順記列、日本非居住者用は英語表記、アルファベット順記列。
 ②アルファベット正書法
 原則として、ローマアルファベット（ローマ字）・英語名・名詞部・大介助名・単語間1スペースとする。
 ×Italia→Italy ×Francisla→France
 ×republic of china→Republic of China
 ×United States Of America→United States of America
 ③書面申請の場合
 書面申請の場合は、電子申請表示内容及び上記①②に従う。
 ④分断国家の場合
 特に分断国家の場合は住所地にも注意を払いソートする必要がある。

⑳ 各年度の業務に要した経費について

追加業務の実施ならびに受験者減に伴う清算を行った。業務終了の際に報告がなされた。

表6 調査項目⑳

	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
事業実施機関	独立行政法人国際観光振興機構		株式会社ICSコンベンションデザイン	
出願者総数	10,724	10,357	9,393	8,364
出願者数(筆記試験海外会場を除く)	8,975	8,646	8,068	7,388
受験者数	9,245	8,972	8,078	7,239
実施経費	74,174,000円	67,642,000円	49,733,952円	49,803,581円

平成21年度実施経費

落札価額93,450,000円(2か年分)の1/2 46,725,000円
 追加業務 3,297,866円
 受験者数の減少にともなう減 -288,914円
 49,733,952円

平成22年度実施経費

落札価額93,450,000円(2か年分)の1/2 46,725,000円
 追加業務(3,297,867円+1,216,652円) 4,514,519円
 受験者数の減少にともなう減 -1,435,938円
 49,803,581円

(6) 評価

市場化テストにより民間事業者に委託した独立行政法人国際観光振興機構の通訳案内士試験事業に係る調査項目の達成結果については、上記のとおりであり、過去、機構で実施していた時と同様に、筆記・口述試験会場の座席配置に係るトラブルの発生、印刷物の作成・印刷・校正ミス、配付漏れ、書面申請願書の受付ミス、個人情報ならびに筆記・口述試験問題の漏洩、受験票の発送漏れ、筆記試験時間の過不足、受験者の出欠・本人確認及び受験資格確認怠り、筆記試験答案用紙及び口述試験評定票の回収漏れならびに加筆修正、筆記試験委員への外国語試験答案用紙の引渡し及び回収漏れ、マークシート答案用紙の採点ミス、合否通知・合格証書及び筆記試験合格証書の発送漏れ、のいずれもなかったことから、おおむね評価できる。