

平成 24 年 10 月 29 日
内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業

独立行政法人国際交流基金日本語国際センターの海外日本語教師研修接遇業務の評価(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

独立行政法人国際交流基金日本語国際センター(以下「センター」という。)の海外日本語教師研修接遇業務(以下「本業務」という。)については、公共サービス改革基本方針(平成 23 年 7 月 15 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。これを受けてセンターは、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「独立行政法人国際交流基金日本語国際センターの海外日本語教師研修接遇業務民間競争入札実施要項」に基づき、民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。事業の概要等は以下のとおりである。

事 項	内 容
業務内容	センターの海外日本語教師研修接遇業務(国際航空券手配業務及び国内接遇業務)
契約期間	平成 24 年 4 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日までの 1 年間
受託事業者	社団法人国際交流サービス協会
契約金額	106,055,479 円(税込)
確保されるべきサービスの質	安全の確保 ・本業務の不備に起因する研修実施中の人身事故又は物損事故の発生がないこと。 業務継続の確保 ・本業務の不備に起因する研修の中断がないこと。

	<ul style="list-style-type: none"> ・本業務の不備に起因する研修参加者の来日の遅延により、プロジェクト開始の遅延、妨げがないこと。 ・本業務の不備に起因する重大な手配漏れにより、研修の円滑な遂行の妨げがないこと。 ・プロジェクトの準備及び実施期間中にセンターとの連絡が取れず、本業務実施に関する必要な対応が取れない事態が発生しないこと。 <p>快適性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各プロジェクト終了時に、センターが研修参加者に対して実施するアンケートのうち本業務に関する部分の全ての設問について、70%以上の回答者から「満足」または「やや満足」の評価を得ること。
--	---

2 受託事業者決定の経緯

入札参加者は2者であり、提出された企画書について2者とも評価基準を満たしていた。平成24年1月31日に開札したところ、2者とも予定価格の範囲内であったことから、この2者について総合評価を行い、上記受託事業者が落札者となった。

3 平成25年度以降の事業について

平成25年度以降の事業については、公共サービス改革基本方針（平成24年7月20日閣議決定）別表において、平成25年4月から平成27年3月までの2年間を契約期間として民間競争入札を実施することとされている。

評価

1 評価方法について

センターから提出された平成24年度（平成24年7月31日時点）の実施状況についての報告（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、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) 安全の確保

本業務の不備に起因した本研修実施中の人身事故又は物損事故の発生（達成指標：発生回数0回）はなく、確保すべき質は達成されていると評価できる。

(2) 業務継続の確保

本業務の不備に起因する研修の中断（達成指標：発生回数0回） 本業務の不備に起因する研修参加者の来日の遅延によるプロジェクト開始の遅延、妨げ（達成指標：発生回数0回） 本業務の不備に起因する重大な手配漏れによる研修の円滑な遂行の妨げ（達成指標：発生回数0回） プロジェクトの準備及び実施期間中、センターとの連絡が取れず、本業務実施に関する必要な対応が取れない事態の発生（達成指標：発生回数0回）はいずれもなく、確保すべき質は達成されていると評価できる。

(3) 快適性の確保

ア 実施状況

日本語教師研修の参加者に対するアンケートのうち本業務に関する部分の調査結果は以下のとおりである。

設問区分	達成指標	調査結果 （「満足」または「やや満足」と回答した者の割合）
(1)国際航空券手配について	全ての設問について	100%
(2)国内接遇について	70%以上の回答者から「満足」または「やや満足」の評価を得ること	100%
(ア)出迎えスタッフ		100%
(イ)空港バス		100%
(ウ)各種費用の立替え		100%
(エ)研修旅行等でのバス等		100%
(オ)研修旅行等でのホテル		100%
(カ)研修旅行等での食事		98.9%
(キ)研修旅行等でのエスコート		100%
(ク)研修旅行の事前説明		100%
(ケ)帰国説明		100%

アンケートは、各プロジェクト終了時に、センターが研修参加者に対して実施。各設問について「満足」、「やや満足」、「やや不満足」、「不満足」の選択肢から回答。

アンケートの対象者数は94人、回答者数は94人（回収率100%）である。

イ 評価

研修参加者に対するアンケートの調査結果については、達成指標（全ての設問について70%以上の回答者から「満足」または「やや満足」の評価を得るこ

と)を大きく上回っており、確保されるべき質は十分に達成されていると評価できる。

(3) 民間事業者からの提案による業務実施状況

業務知識・経験の豊富なスタッフ1名をセンターに常駐させる体制で業務を行っており、業務の効率性が高まり、また、緊急時対応の迅速化が図られている。

3 実施経費についての評価

本業務は、平成24年4月から平成25年3月までの1年間の事業として民間競争入札を実施し、入札参加者が提出した企画書及び入札金額について、総合評価(除算方式)を行い、落札者を決定した。

本業務の落札金額は106,055,479円であり、従来の実施に要した経費109,454,892円(平成22年度の実施経費)に比べ3,399,413円(3.1%)の経費が削減されている。

なお、平成22年度の業務内容(プロジェクト数17件、招へい人数419名)と平成24年度の業務内容の予定数量(プロジェクト数13件、招へい人数421名)が異なることから、平成22年度と平成24年度の経費比較の便宜のため、平成22年度の受託事業者との契約条件(契約単価、手数料率)に基づき、平成24年度の業務内容の予定数量で実施経費を試算すると、108,485,071円となる。当該試算額と本業務の落札金額を比べた場合には2,429,592円(2.3%)の経費削減となる。

4 評価のまとめ

(1) 評価の総括

本業務の実施にあたり確保すべき質として設定された「安全の確保」、「業務継続の確保」及び「快適性の確保」について、いずれも達成指標を満たしており、確保されるべき質は達成されていると評価できる。また、事業者からの提案により、業務知識・経験の豊富なスタッフ1名をセンターに常駐させる体制で業務を行っており、業務の効率性が高まり、また、緊急時対応の迅速化が図られている。

本業務の実施経費については、従来の実施に要した経費に比べ3,399,413円(3.1%)の経費が削減されている。

(2) 今後の方針

民間競争入札(単年契約)の実施により、サービスの質の確保、実施経費の削減がなされていることから、次期事業についても引き続き民間競争入札(複数年契約)を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの

質の維持向上及び経費の削減が期待される。

ただし、次期事業においては、参入実績のない民間事業者においても、実施状況を踏まえた工夫（企画書の提案）が可能となるよう、実施要項等に本実施状況の内容を十分に情報開示するなど、更なる競争性の確保に努める必要がある。また、アンケートによる研修参加者の満足度が定量的な指標を大きく上回っていることを踏まえ、確保されるべきサービスの質の一層適切な設定について検討する必要がある。

以上

平成24年8月22日
独立行政法人国際交流基金
日本語国際センター

民間競争入札実施事業
独立行政法人国際交流基金日本語国際センターの海外日本語教師研修接遇業務
の実施状況について
(平成24年4月1日～平成24年7月31日時点分)

I 事業の概略等

1. 委託業務内容

独立行政法人国際交流基金日本語国際センター（以下「センター」という。）の海外日本語教師研修接遇業務（国際航空券手配業務、国内接遇業務）（以下「本業務」という。）

2. 業務委託期間（契約期間）

平成24年4月1日から平成25年3月31日まで（1年間）

3. 受託事業者

社団法人国際交流サービス協会

4. 受託事業者決定の経緯

民間競争入札実施要項及び入札説明書に基づき入札参加者2者から提出された企画書について、必須項目及び加算項目を実施し、評価委員会において審議した結果、2者が評価基準を満たしていた。

入札結果は平成24年1月31日に開札し、予定価格の範囲内の者2者について総合評価を行なった結果、総合評価点が最も高い、上記3の者を落札者とした。

II 確保すべき質の達成状況及び評価

1. 安全の確保

(1) 実施状況

本業務の不備に起因する海外日本語教師研修（以下「本研修」という。）実施中の人身事故又は物損事故の発生はなかった。（要求水準：発生回数0回）

(2) 評価

要求水準を満たしており、適切に実施されたものと評価できる。

2. 業務継続の確保

(1) 実施状況

ア. 本業務の不備に起因する本研修の中断はなかった。(要求水準：中断回数0回)

イ. 本業務の不備に起因する研修参加者の来日の遅延により、プロジェクトの開始が遅延したり妨げられることはなかった。(要求水準：遅延等の回数0回)

ウ. 本業務の不備に起因する重大な手配漏れにより、本研修の円滑な遂行を妨げることはなかった。(要求水準：円滑な遂行を妨げた回数0回)

エ. プロジェクトの準備及び実施期間中にセンターとの連絡が取れず、本業務実施に関する必要な対応が取れない事態が発生することはなかった。(要求水準：発生回数0回)

(2) 評価

要求水準を満たしており、適切に実施されたものと評価できる。

3. 快適性の確保

(1) アンケートの結果

本研修の各プロジェクト終了時に、センターが研修参加者に対して実施したアンケートの結果は次のとおりである。(要求水準：本業務に関する部分の全ての質問について、70%以上の回答者から「満足」または「やや満足」の評価を得ること)

質 問	満 足		不 満 足		満足度 (「満足」・ 「やや満足」 の合計)
	満足	やや満足	やや不満足	不満足	
(1) 国際航空券手配についてセンターでは、皆さんを日本に招へいするための航空券の手配を行いました。この航空券の旅程はいかがでしたか。(例えば、他にもっと便利な旅程(時間帯や経由地)があったにも関わらず不便	90.0%	10.0%	0%	0%	100%

な旅程が設定されていませんでしたか。)					
<p>(2) 国内接遇について</p> <p>ア.出迎えスタッフ</p> <p>センターでは、皆さんの来館のために、東京国際空港での出迎えと、さいたま新都心でのバス乗り換えのためのエスコートを手配しました。このエスコートの対応はいかがでしたか。空港でのバス乗継ぎ案内や、さいたま新都心でのバス乗換え案内は適切でしたか。また何か問題はありませんでしたか。</p>	93.3%	6.7%	0%	0%	100%
<p>イ.空港バス</p> <p>センターでは、皆さんの来館のために、東京国際空港からセンターまでの貸切団体バスを手配しましたが、この手配はいかがでしたか。安全に運行されていましたか。また車両の不具合等の問題はありませんでしたか。</p>	96.8%	3.2%	0%	0%	100%
<p>ウ.各種費用の立替え</p> <p>センターでは、訪日時に支払った空港税等の払い戻しが必要だった方については、その払い戻しを行いました。この払い戻しはスムーズでしたか</p>	93.7%	6.3%	0%	0%	100%

<p>エ 研修旅行等でのバス等</p> <p>センターでは、研修旅行や外部訪問のための団体バスを手配し、観光地ではバスガイドの手配も行いましたが、これらの手配はいかがでしたか。安全に運行されていたか。バスガイドの解説は分かりやすかったですか。また何か問題はありませんでしたか。</p>	97.9%	2.1%	0%	0%	100%
<p>オ.研修旅行等でのホテル</p> <p>センターでは、研修旅行の旅館やホテルを手配しましたが、これらの手配はいかがでしたか。部屋等の施設は快適でしたか、(食事も手配されていた場合は)センターに届け出ている食餌制限は適切に対応していましたか。食事の量や味は適切でしたか。また何か問題はありませんでしたか。</p>	94.4%	5.6%	0%	0%	100%
<p>カ.研修旅行等での食事</p> <p>センターでは、研修旅行や外部訪問の昼食を手配しましたが、この手配はいかがでしたか。センターに届け出ている食餌制限は適切に対応していましたか。食事の量や味は適切でしたか。また何か問題はありませんでしたか。</p>	83.3%	15.6%	1.1%	0%	98.9%
<p>キ.研修旅行等でのエスコート</p> <p>センターでは、研修旅行や外</p>					

部訪問の外部エスコートを手配しましたが、この手配はいかがでしたか。担当のエスコートは集合時間等の日程説明を十分に分かりやすく行い、行動中に必要な連絡や指示を適切に行っていましたか。また何か問題はありませんでしたか。	91.1%	8.9%	0%	0%	100%
ク.研修旅行の事前説明 センターでは、研修旅行パンフレットを作成し、研修旅行説明会を実施しましたが、この内容はいかがでしたか。研修旅行のために必要な情報を十分に入手することができましたか。また何か問題はありませんでしたか。	95.6%	4.4%	0%	0%	100%
ケ.帰国説明 センターでは、帰国のための説明会を実施しましたが、この内容はいかがでしたか。帰国のために必要な情報を十分に入手することができましたか。また何か問題はありませんでしたか。	89.4%	10.6%	0%	0%	100%

*対象者数 94人、回答者数 94人（アンケート回収率は100%）

（2）評価

研修参加者のアンケート調査の結果は、全ての質問について、達成目標の70%以上を上回り、非常に高い満足度を参加者から得ている。

4. 業務の履行状況

業務の対象	業務の内容	履行状況
<p>(1) 国際航空券手配業務(研修参加者を本研修参加のために招へいするにあたって必要となる国際航空券手配諸業務のうち、センターが指定するもの。本研修では研修参加者の安全と健康の確保を最優先としており、緊急時及び非常時においても、円滑に対応して被害を拡大させない体制と、業務を安定的に履行する体制が求められる。)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・研修参加者別の旅程(ルート・日程等)案の作成。センターが指定するセンター到着日及びセンター出発日に基づく、最も合理的な旅程とする。 ・航空券の予約。最も合理的な旅程に基づく最も経済的な価格の割引航空券手配。 ・航空券の発券。航空券は原則としてEチケット発券とする。 ・旅程の変更手配。 ・航空券予約のリコンファーム。 ・来日及び帰国に付随して発生する海外での宿泊手配。 ・来日及び帰国に関する入館・退館・航空機・バス・エスコート等の必要情報を網羅した日程一覧表の作成。 ・上記に付帯して発生する各種業務。 	<p>業務報告書の内容などから判断して、国際航空券手配業務が適切に実施されているものと評価できる。</p> <p>研修参加者別の旅程案の作成や航空券の予約に際しては、センターと適宜協議を行い、最も合理的な旅程の作成、最も経済的な価格の航空券の手配を行なっている。</p>

<p>(2) 国内接遇業務 (本研修を実施するにあたって必要となる接遇諸業務のうち、センターが指定するもの。本研修では研修参加者の安全と健康の確保を最優先としており、緊急時及び非常時においても、円滑に対応して被害を拡大させない体制と、業務を安定的に履行する体制が求められる。)</p>	<p>(a) 研修参加者の来日時及び帰国時の空港送迎手配</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修参加者が来日及び帰国する際の、日本の国際空港とセンター間の空港バスの手配。研修参加者の人数に従って、路線バス又は貸切バスのうち、いずれか合理的かつ経済的なものを選択して手配する。別途センターではセンター最寄のバス停(大宮又はさいたま新都心を想定)とセンターを往復する小型バス(通常使用は14名まで、補助席使用時で最大21名乗り。トランク室有り。運転手付。)が手配可能。 ・バス乗降補助に必要な空港やさいたま新都心等でのエスコート手配。 <p>(b) 各種費用の立替え等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修参加者が来日及び帰国に際して支払いが必要となる空港利用税・出国税等の支払い。来日に要した立替金は入館日にセンター施設内で支払うものとし、帰国に要する立替金はセンターが指定する日に支払うものとする。支払いは日本円によるものとし、外貨からの円貨換算レートはセンターが指定する。 ・文化プログラム(茶道・生け花・折り紙等)の講師謝金及び材料費支払い。税法上必要となる源泉徴収手続きを含む。謝金は授業終了直後にセンター施設内で支払う。 ・ホームステイ受入家庭に対する謝金の支払い。謝金はホームステイ実施日にセンター施設内で支払う。 ・研修参加者に配付する電子マネーの調達と使用期間終了後の払い戻 	<p>業務報告書の内容などから判断して、国内接遇業務が適切に実施されているものと評価できる。</p> <p>研修参加者の来日時及び帰国時の空港送迎の手配に際しては、センターと適宜協議しながら、空港バスやエスコート等の手配を適切に実施している。</p> <p>研修旅行等、外部での文化プログラムの実施に係る手配に際しても、センターと適宜協議しながら、交通手段、宿舎、食事等の手配を適切に行なっている。</p>
--	---	---

	<p>し。チャージ額等はセンターが指定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他、本研修実施にあたって必要となる経費の立替え。 <p>(c) 研修旅行等、外部での文化プログラムの実施に係る手配</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JR等国内移動交通手段手配。 ・車両手配。観光地ではバスガイドの手配を含む。 ・宿舎手配。 ・食事手配。宗教上や健康上の理由等による食餌制限がある研修参加者への対応を含む。 ・通訳・エスコート手配。 ・見学先や訪問先とのアポイント取り付け。 ・見学先や訪問先に必要なチケットの手配（歌舞伎鑑賞、文楽鑑賞等）及び各種資料の準備。 ・研修参加者に対する研修旅行説明会の実施、及び研修旅行パンフレットの作成。 <p>(d) その他の諸業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修旅行、各種文化プログラムに係る見学先等の企画相談。 ・研修参加者来日時及び帰国時の査証確認。 ・帰国に関する研修参加者への説明会の実施。 ・業務報告書（各研修）の作成。 <p>(e) 上記（a）～（d）に附帯して発生する各種業務</p>	
--	---	--

Ⅲ 実施経費の状況及び評価

1. 平成24年度の落札金額 106,055,479円

同落札金額は、入札時に提示した平成24年度の予定業務内容（予定プロジェクト数13件、予定招へい人数421名）に基づき、受注事業者が積算した入札金額であり、実際の委託額は、プロジェクト毎に締結する個別契約において定める。

2. 平成22年度の実施経費（従来経費） 109,454,892円

同実施経費は、同年度のプロジェクト毎に締結した個別契約の支払額の総額。

なお、平成22年度のプロジェクト数は17件、招へい人数は419名であり、平成24年度の予定業務内容の数量（プロジェクト数、招へい人数）と異なることから、平成22年度と平成24年度の経費比較の便宜のため、平成22年度の受託業者と締結したエスコート料、運営管理費等の契約単価、手数料率に基づき、平成24年度の入札時に提示した予定業務内容で実施経費を試算すると、108,485,071円 となる。

3. 経費削減効果

平成24年度落札金額	: 106,055,479円
平成22年度実施経費（従来経費）	: 109,454,892円
削減額	: 3,399,413円（削減率 △3.1%）

なお、平成22年度の受託業者との契約条件に基づき、平成24年度の予定業務内容で試算した実施経費108,485,071円と平成24年度落札金額を比較した場合の削減額は、2,429,592円（削減率△2.3%）となる。

Ⅳ 民間業者からの提案による業務実施状況

民間業者から業務をより効率的かつ迅速に行うため、業務知識・経験の豊富なスタッフをセンターに常駐させるとの提案があり、スタッフ1名をセンターに常駐させる体制で業務を行っている。

その結果、研修参加者の旅程や各種手配等に関する情報の連絡が円滑になり業務の効率性が高まったとともに、事故等による突然のフライトのキャンセル、研修参加者が急遽帰国する際などの緊急事態にセンターや研修参加者と協議して、空港の送迎や航空券の手配等の臨機応変の対応をより迅速に行なうことが可能になった。

Ⅴ 全体的な評価

各業務において適正な履行がなされている。また、研修参加者から業務に対し高い満足度を得ており、業務の実施にあたり達成すべき質及び確保すべき水準は、確保さ

れていると判断できる。

実施経費については、市場化テスト導入の結果、3.1%（試算による比較では2.3%）の削減効果があった。

なお、今回の入札は、単年度の契約で応札者が2者のみだったが、次期事業では、複数年契約として入札を行なう予定であり、応札すれば、より長期間業務を受注することにより経営の安定につながることから応札者の増加が見込まれる。

以上