

令和元年 6 月 18 日  
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

**民間競争入札実施事業**  
**「独立行政法人国際協力機構『JICA 地球ひろば』等の企画運営管理業務」**  
**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。

記

**I 事業の概要等**

事 項	内 容
事業概要	「JICA 地球ひろば」に来館する市民に対し、開発途上国の現状や課題、国際協力や JICA 事業について説明する案内業務を主たる内容とする企画運営管理業務（体験ゾーン等における各種展示の企画、調整、展示品の制作、各種問合せへの対応等）
実施期間	平成 28 年 10 月 1 日～令和 2 年 10 月 16 日
受託事業者	公益社団法人 青年海外協力協会
契約金額（税抜）	358,400,000 円（単年度当たり：89,600,000 円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝3 者／予定価内＝0 者）（不落随契）
事業の目的	「JICA地球ひろば」を市民による国際協力の拠点として、多くの市民が訪れ、開発途上国の人々への共感・連帯感をはぐくむ場とすること、併せて 国際協力に関わる市民団体の情報発信、交流、研修の拠点として利用されることを目的とする。
選定の経緯	競争性に課題があったことから、公共サービス改革基本方針(2015 年 7 月 10 日閣議決定) 別表において民間競争入札の新規の対象事業として選定された。

## II 評価

### 1 概要

市場化テストを継続することが適当である。競争性の確保において課題が認められ、総合的に勘案した結果、さらなる改善が必要である。

### 2 検討

#### (1) 評価方法について

独立行政法人国際協力機構（JICA）から提出された、平成30年4月から平成31年3月まで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、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

#### (2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
確保されるべき質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている	
	確保されるべき水準	評 価
	体験ゾーン開館時において、業務総括者又はそれに代わる者1名以上、地球案内人4名以上、土日については業務総括者ないし副総括1名は必ず出勤すること。	実施体制について所定の水準を確保できたと評価できる。（要員の配置表及び精算書類により確認）
	業務に従事する地球案内人のうち、自ら途上国において2年以上の協力経験を持つものが9割を超えていること。	従事者の経験について所定の水準を確保できたと評価できる。（業務実施年間報告書により確認。）
	体験ゾーン訪問者数が1年当たり30,000人以上の来館者を確保すること。	1年当たり平均で42,824人の訪問があったことから、所定の水準を大きく上回ったと評価できる。
	一般来館者、団体訪問プログラムそれぞれについて、体験ゾーン利用者アンケートの全体の満足度（5段階評価）に係る有効回答のうち、「とても良かった」及び「良かった」が合計で90%以上となること。	アンケート集計の結果「とても良かった」及び「良かった」との回答が平均で95%以上であったことから、所定の水準を上回ったと評価できる。
セミナー・イベントアンケートの	アンケート集計の結果「とても良	

	<p>評価について、全体満足度（5段階評価）に係る有効回答のうち、「大変よい」及び「よい」との回答が合計で90%以上となること。</p>	<p>かった」及び「良かった」との回答が平均で90%を超えたことから、所定の水準を確保できたと評価できる。</p>
	<p>その他</p> <p>①セミナー・イベント開催実績 (年間65回程度)</p> <p>②広報業務実績 (メールマガジン配信数12,000程度、チラシ・ポスター作成・郵送年3回、1回あたりの配布枚数は、チラシ8,000枚、ポスター80枚程度)</p> <p>③JICA国内拠点・関係機関支援実績 (展示品保管データベースの管理、展示品の保管及び貸出の管理、貸出可能展示品リスト等の作成、展示に係るアドバイス、展示品の簡易補修等)</p> <p>④トラブル・クレーム対応状況</p>	<p>①実施要項の規定を達成したと認められる。</p> <p>②地球ひろばホームページ掲載原稿の作成、地球ひろばメールマガジンの運営、ソーシャルメディアによる広報、体験ゾーン展示等のチラシ・ポスター作成・郵送、地球ひろば主催・共催のイベント・セミナーのチラシ・ポスターの作成・配架いずれの業務も規定どおり適切に実施された。</p> <p>③JICAの国内拠点や関係者、教育委員会などの関係機関に対し十分にコミュニケーションを図り、いずれの業務も適切に実施された。</p> <p>④評価対象期間中3件発生したが、いずれも事業者が適切に対応した。</p>
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<p>① JICA 常設コーナーの設置：青年海外協力隊の取組やラモン・マグサイサイ賞等の常設コーナーを設置した。</p> <p>② 映画祭の実施：一般来訪向けに、定期的に映画祭を実施した。</p> <p>③ これまで接点がなかったスポーツ関係者等を対象にしたセミナーの開催：新たな関心層発掘を狙い、東京オリンピック・パラリンピックやラグビーワールドカップ等を対象にしたセミナーを開催した。</p>	

### (3) 実施経費（税抜）

実施経費については、1年当たりの平均支出額を従来経費比較すると、全体経費で3,789,715円増（4.3%増）となったが、これは実施要項により規定しているセミナー・イベントの開催増（市場化テスト前は契約書にて「年間24回以上」としているのに対し、Ⅱのとおり「年65回程度」と規定）、体験ゾーン及び交流ゾーンへの訪問者増（1年当たりの平均で25,340人増）のためである。

市場化テスト導入前後の体験ゾーン及び交流ゾーンへの来訪者 1 人当りの実施経費を比較すると、平均で 15%下がっている。したがって、実施経費は実質的に削減されたと評価できる。

	経費総額(A)	来訪者数(B)	来訪者 1 人当りの経費 (A/B)
従 来 (1 年あたりの平均)	87,751,954 円	111,378 人	788 円/人
市場化テスト導入後 (1 年あたりの平均)	91,541,669 円	136,718 人	670 円/人
増 減 (%)	3,789,715 円 (4.3%)	25,340 人 (22.8%)	▲118 円/人 (▲15.0%)

#### (4) 選定の際の課題に対応する改善

課 題	競争性に課題が認められたところ、①原則として過去 3 年以上の本業務に係る情報を提供、②技術提案書の提出とプレゼンテーションの実施による評価の実施、③入札参加が期待される者へ個別の応募勧奨、④契約期間を 3 年から 4 年に変更、等を実施したものの、結果は 1 者応札に留まり、課題が残った。
-----	--

#### (5) 評価のまとめ

次のとおり、民間競争入札実施事業としての事業実施は、良好な状況にあると認められる。

- ① 達成すべき質の達成状況については、Ⅱのとおりすべて要求水準を達成されている。
- ② 実施経費については、Ⅲのとおり公共サービスの質の維持向上を達成しつつ、一人当たりの実施経費が下がり、一定の削減効果が図られた。
- ③ Ⅳのとおり、民間事業者の業務改善提案が実施されたことにより、来館者数が増加する等の効果を上げた。
- ④ 事業実施期間中に、民間事業者が業務に係る法令違反行為等はなかった。  
その一方で、1 者応札が改善されておらず、その点について課題が認められた。

#### (6) 今後の方針

以上のとおり、本事業において実施状況は良好であると評価できるものの、競争性の確保において課題が認められ、総合的な判断としては良好な実施結果

を得られたとは言いがたい。

そのため、次期事業においては、当該課題について①従来の契約及び施設等の参考情報の積極的な開示、②個別の応募勧奨、③要員の資格要件や配置人数の再検討等を通じてより多くの民間事業者へ入札参加を促す対応の検討を加えた上で、引き続き民間競争入札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を図っていく必要があるものとする。

以上

令和元年 6 月 11 日  
独立行政法人国際協力機構

民間競争入札実施事業  
「独立行政法人国際協力機構・JICA 地球ひろば企画運営管理業務」  
の実施状況について（案）

## I. 事業の概要

### 1. 委託業務内容

JICA 地球ひろばに来館する市民に対し、開発途上国の現状や課題、国際協力や JICA 事業について説明する案内業務を主たる内容とする企画運営管理業務  
(体験ゾーン等における各種展示の企画、調整、展示品の制作、各種問合せへの対応等)

### 2. 業務委託期間

平成 28 年 10 月 1 日～令和 2 年 10 月 16 日

### 3. 受託事業者

公益社団法人青年海外協力協会

### 4. 事業評価期間

平成 28 年 10 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

### 5. 受託事業者決定の経緯

「JICA 地球ひろば企画運営管理業務民間競争入札実施要項」に基づき入札を実施したが、入札参加者は 1 者であり、3 回の入札でも予定価格の範囲内とならなかったことから、同者と価格交渉を行い、契約を締結した。

## II. 達成すべき質の達成状況及び評価

## 1. 本業務の包括的な質と水準

次の表のとおり、平成 28 年 10 月 1 日～平成 29 年 9 月 30 日、平成 29 年 10 月 1 日～平成 30 年 9 月 30 日及び平成 30 年 10 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日のいずれの期間も測定指標は達成した。

項目	測定指標	平成 28 年 10 月 1 日 ～ 平成 29 年 9 月 30 日	平成 29 年 10 月 1 日 ～ 平成 30 年 9 月 30 日	平成 30 年 10 月 1 日 ～ 平成 31 年 3 月 31 日
体験ゾーンの体制	・業務総括者又はそれに代わる者 1 名以上 ・地球案内人 4 名以上	適 (注 1)	適 (注 1)	適 (注 1)
地球案内人の質の確保	地球案内人のうち、自ら途上国において 2 年以上の協力経験を持つものが 9 割を超える	適 (注 2)	適 (注 2)	適 (注 2)
体験ゾーンの訪問者数	1 年あたり 30,000 人以上の来館者	適 (40,820 人)	適 (44,137 人)	適 (22,078 人)
団体訪問プログラム実施件数	1 年あたり 500 件以上の「訪問プログラム」の実施	適 (546 件)	適 (579 件)	適 (266 件)
体験ゾーン利用者アンケートの評価	「とてもよかった」「よかった」との回答の割合が 90%以上	適	適	適
一般来館者		95.0%	95.7%	95.4%
団体訪問	95.9%	95.6%	96.0%	
セミナー・イベントアンケートの評価	「大変良い」「よい」との回答の割合が 90%以上	適 95.70%	適 93.7%	適 96%

(注 1) 要員の配置表及び精算書類により確認。

(注 2) 業務実施年間報告書により確認。

## 2. その他

### (1) セミナー・イベント実施実績

セミナー・イベントについては、実施要項 (P9) に「年 65 回程度開催する」と定められているが、平成 28 年 10 月 1 日～平成 29 年 9 月 30 日、平成 29 年 10 月 1 日～平成 30 年 9 月 30 日のいずれの期間もそれぞれ 71 回、63 回であり、実施要項の規定を達成した。また、平成 30 年 10 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日は 37 回であった。

### (2) 広報業務実績

広報業務については、実施要項 (P11) に記載のとおり、地球ひろばホームページ掲載原稿の作成、地球ひろばメールマガジンの運営、ソーシャルメディアによる広報、体験ゾーン展示等のチラシ・ポスター作成・郵送、地球ひろば主催・共催のイベント・セミナーのチラシ・ポスターの作成・配架を挙げており、いずれの業務も規定どおり適切に実施された。

「地球ひろばメールマガジンの運営」については、配信数（登録者数）は 12,000 件程度に想定しているが、平成 28 年 10 月 1 日～平成 29 年 9 月 30 日の期間末日の実績は 11,955 件（前契約最終年の実績 11,524 件と比較すると 431 件増）、平成 29 年 10 月 1 日～平成 30 年 9 月 30 日の期間末日の実績は 12,546 件であり、前契約よりも人数増を図ったうえで、12,000 件程度の想定を達成した。また、平成 30 年度末現在、12,758 件であり、同様に想定を達成している。

「体験ゾーン展示等のチラシ・ポスター作成・郵送」については、実施要項 (P12) で、年 3 回、1 回あたりの配布枚数は、チラシが 8,000 枚、ポスター 80 枚程度としているが、いずれも各期間達成した。

### (3) JICA 国内拠点・関係機関支援実績

JICA 地球ひろばの展示品の貸出を通じて JICA 国内拠点・関係機関を支援するものであり、具体的には、展示品保管データベースの管理、展示品の保管及び貸出の管理、貸出可能展示品リスト等の作成、展示に係るアドバイス、展示品の簡易補修があるが、JICA の国内拠点や関係者、教育委員会などの関係機関に対し十分にコミュニケーションを図り、いずれの業務も適切に実施された。

### (4) トラブル・クレーム対応状況

トラブル・クレーム対応については、事案が発生した際はその都度民間事業者から報告を受ける態勢にしており、また、業務実施四半期報告書にも記載し管理している。

平成 28 年 10 月 1 日～平成 29 年 9 月 30 日はなし、平成 29 年 10 月 1 日～平成 30 年 9 月 30 日は 1 件、平成 30 年 10 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日は 2 件であったが、いずれも民間事業者により適切に対応が実施された。

なお、来客者への日常的な対応として、民間事業者が来館者からや電話で受ける照会等については様式を定めて記録し毎月報告を受けることとしており、また、来館者のアンケートにも「JICA 地ひろばへのご意見」という欄を設け改善要望等に対応する態勢を構築し、必要に応じて改善等を図っている。

## Ⅲ. 実施経費の状況及び評価

### 1. 従来の実施経費との比較

従来 of 事業と市場化テスト対象事業は契約期間が異なるため、1 年当たりの平均を算定し比較すると、表-1 のとおり全体経費で 3,789,715 円増 (4.3%増) となる。

表－1

単位：円

実施経費 内訳 (税抜)	従来の事業			市場化テスト対象事業				B-A	削減率
	平成 27 年度	平成 28 年度 2016/4/1 ～9/30	1年あたり の平均 A	平成 28 年度 2016/10/1～ 2017/3/31	平成 29 年度	平成 30 年度	1年あたり の平均 B		
人件費	60,408,000	30,204,000	58,762,286	34,954,932	68,338,924	66,858,840	68,061,079	9,298,793	▲15.8%
直接経費	24,223,604	18,554,295	28,989,668	11,322,193	20,018,187	27,361,094	23,480,590	▲5,509,078	19.0%
全体経費	84,631,604	48,758,295	87,751,954	46,277,125	88,357,111	94,219,934	91,541,669	3,789,715	▲4.3%

人件費及び直接経費について、従来の事業は地球ひろば運営に係る支援要員の経費を直接経費から支出し、市場化テスト対象事業は人件費から支出している。

人件費の比較について、同様の条件で比較するため、従来の事業は直接経費から支援要員に該当する経費を加算して比較すると、表－2のとおり 4,124,754 円増 (6.5%増) となる。人件費単価については民間事業者からの提案により、総括、副総括及び地球案内人それぞれ、28,400 円、17,000 円、21,000 円の減額を図ったが、一方で、数量については、総括及び副総括は微増であり、地球案内人は 15.26 人月増加している。これは実施要項により規定しているセミナー・イベントの開催増 (市場化テスト前は契約書にて「年間 24 回以上」としているのに対し、Ⅱのとおり「年 65 回程度」と規定)、体験ゾーンの訪問者増 (1 年あたりの平均で 12,709 人増) などが要因である。これに対し、民間事業者は地球案内人の効率的配置を図ったものの、セミナー・イベント開催には安全管理や運営管理上、実施規模に応じた要員配置は不可欠であり、経費増はやむを得ないものである。

直接経費について、同様の条件で比較するため、従来の事業から支援要員分を除いて比較すると、335,039 円減 (1.4%減) となった。

表－2

単位：円

実施経費内訳 (税抜)	従来の事業	対象事業	B-A	削減率	備考
	1年あたりの平均 A	1年あたりの平均 B			
①人件費	58,762,286	68,061,079	9,298,793	▲15.8%	
(うち、支援要員経費)		(4,598,720)	▲575,319	11.1%	支援要員関係を比較
②直接経費に含まれる支援 要員経費	5,174,039				
人件費(支援要員経費含む) (①+②)	63,936,325	68,061,079	4,124,754	▲6.5%	
③直接経費	23,815,629	23,480,590	▲335,039	1.4%	Aは支援要員を除いた額
④全体経費 (①+②+③)	87,751,954	91,541,669	3,789,715	▲4.3%	

## 2. 評価

1年当たりの平均を比較すると、全体経費で3,789,715円増(4.3%増)となったが、直接経費(支援要員分除く)は335,039円減(1.4%減)となった。人件費(支援要員含む)は4,124,754円増(6.5%増)となったが、実施要項により規定しているセミナー・イベントの業務量増及び体験ゾーンの訪問者増などによるものであり、やむを得ないものと評価できる。

## IV. 民間事業者からの提案による改善実施事項等

民間事業者から提案のあった主な改善等については、次のとおり実施されている。

- ① JICA ボランティア常設コーナーの設置：青年海外協力隊の取組やラモン・マグサイサイ賞等の常設コーナーを設置実施済である。これにより、訪問者の関心の高い協力隊事業の紹介が年間を通じて可能となった。
- ② 映画祭の実施：一般来訪者向けに、2箇月に1回程度を目処に映画祭を実施している。
- ③ これまで接点がなかった者(例：スポーツ関係者)を対象にしたセミナー開催：新たな関心層発掘を狙い、東京オリンピック・パラリンピックやラグビーワールドカップ等を対象にしたセミナーを開催済みである。

## V. 全体的な評価

達成すべき質の達成状況については、IIのとおりすべて要求水準を達成されていると評価できる。

実施経費については、IIIのとおり人件費のやむを得ない部分を除き、公共サービスの質の維持向上を達成しつつ、削減効果が図られたものと評価できる。

IVのとおり、民間事業者の業務改善提案が実施されたことにより、来館者数が増加するなどの効果を上げている。

また、閣議決定「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて(平成21年11月17日)」の指示を受け、契約監視委員会を機構内に設置しており、本業務は審議済みである。

なお、事業実施期間中に、民間事業者が業務に係る法令違反行為等はなかった。

## VI. 今後の事業について

上記Vのとおり、民間競争入札実施事業としての事業実施は、良好な状況にあると認められる。まとめると次のとおり。

- ① 事業実施期間中に、受託民間事業者が業務に係る法令違反行為等を行った事実はなか

った。

- ② 達成すべき質として設定した項目の実施状況について、良好なサービスが達成されたと認められる。
- ③ 実施経費については、直接経費において一定の削減効果を上げた。
- ④ 入札にあたっては一者応札となったため、今後の競争性の確保にあたっては、従来の契約及び施設等の参考情報の積極的な開示、個別の応募勧奨などにより、より多くの民間事業者へ入札参加を促すなど、多くの事業者が入札に参加するよう努める。

以上