

令和元年 7 月 8 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「なごや地球ひろば企画運営管理業務」
 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	独立行政法人国際協力機構中部センター（以下「JICA 中部」）が管理するなごや地球ひろばの体験ゾーン及びパネルコーナーにおける各種展示の企画、調整、展示品制作と、なごや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等
実施期間	平成 30 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 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）	97,650,360 円（単年度当たり：32,550,120 円）
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝2 者／予定価内＝2 者）
事業の目的	以下の機能を担う「中部地域の国際協力の拠点」になることを目的とする。 <ul style="list-style-type: none"> ・市民が気軽に訪れ、国際協力に対する理解を深める場 ・国際協力に参加するきっかけを見つける場 ・地域の市民団体の方々が、地域社会での経験に根ざした国際協力活動を発信し、相互交流を深め、研修を実施できる場
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

終了プロセスに移行することが適当である。

2 検討

（1）評価方法について

JICA 中部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（一例）	評価
	【業務実施体制】 なごや地球ひろば開館時間中、常時、地球案内人 2 名以上が体験ゾーン内の地球案内人カウンターに常駐するとともに、団体訪問対応やその他業務に従事する人員を過不足なく配置すること。	達成したと評価できる。 （6 人の職員をシフト制にて配置した。）
	【地球案内人の質の確保】 業務に従事する地球案内人のうち、JICA ボランティアとして自ら開発途上国において 2 年以上の国際協力経験を持つものを 2 名以上確保すること。また、体験ゾーンの案内を英語で行える者を確保すること。	達成したと評価できる。 （上記 6 人の職員のうち、5 人は JICA 海外協力隊経験者であった。）
	【体験ゾーン訪問者数】 一般来館者、団体訪問を合わせて 1 年当たり 27,000 人以上の来館者を確保するものとする。	達成したと評価できる。 （平成 30 年度の来場者は 43,277 人であった。）
	【団体訪問プログラム実施件数】 1 年当たり 220 件以上の「訪問プログラム」の実施を確保するものとする。	未達成となった。 （212 件に留まった。）
	【一般来館者向けアンケートの評価】 一般来館者からの企画展及びパネル/写真展にかかるアンケートについて、各展示の開催期間 1 ヶ月あたり 25 枚以上の有効回答を確保し、展示の全体満足度（5 段階評価）に係る有効回答のうち「とても良かった（5）」及び「良かった（4）」との回答が合計で 87%以上となること。	達成したと評価できる。 （90.8%であった。）
【団体訪問プログラムにかかる引率者からのアンケートの評価】 団体訪問プログラムにかかる引率者によるアンケートについて、プログラム全体の満足度（5 段階評価）に係る有効回答のうち、「とても良かった（5）」及び「良かった（4）」との回答が合計で 98%以上となること。	達成したと評価できる。 （99.4%であった。）	

	<p>【受注者が企画・実施するセミナー・イベントアンケートの評価】</p> <p>全体満足度（5段階評価）に係る有効回答のうち、「大変よい(5)」及び「よい(4)」との回答が合計で95%以上となること。</p>	<p>未達成となった。 (93.6%に留まった。)</p>
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<p>【その他の調査項目に関する達成状況及び評価】</p> <p>①セミナー・イベント実施 計24回のイベント・セミナーが開催されたが、実施時期における企画展・パネル展と連動する形で企画がなされ、年度当初に設定した計画通りに適切に実施されたと評価できる。</p> <p>②広報業務 展示・イベント案内チラシを計121.5千枚配布するなど適切に実施されたと評価できる。</p> <p>③トラブル・クレーム対応 適切に対応できたと評価できる。</p>	<p>1 通行人の来館への動機を促すため、既存のポスター掲示板に加えて、入口付近にイベントや展示に関する立て看板を設定した。これにより、広報効果が高まり、入館者の増加に貢献した。</p> <p>2 館内に、情報掲示コーナーを設置し、本契約で開催するイベント・セミナーだけでなく、JICA 中部が関係するイベント等を一元的に掲載することが可能となった。これにより、来館者へのイベントの広報効果を高め、集客に繋がった。</p> <p>3 民間企業・自治体向けの訪問プログラム案内チラシを作成・配架した。これにより、学校等が中心だった訪問プログラムの利用者の新たな層の開拓を促すことができた。</p>

※なお、未達成だった訪問プログラムの件数について、本年4月は11件（昨年9件）、5月予約分は21件（昨年17件）と昨年を上回っている。また、4月のイベントは1回だけであったが好評を得ており、24名の参加者全員が、大変良い(5)もしくは良い(4)を選択したとの報告を受けている。

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、支出額で見ると従来経費と比較して約12%（年間332万円）増加している。しかしながら、これは事業量の増に伴うものであり、来訪者一人あたりに要した経費が4%（29円）下がっていることなどを考慮すると、全体として実質的な実施経費は削減されたものと評価できる。

	経費総額(A)	来訪者数(B)	来訪者1人当りの経費(A/B)
従来 (平成29年度)	26,820,000円	37,003人	725円/人
市場化テスト導入後 (平成30年度)	30,139,000円	43,277人	696円/人
増減 (%)	3,319,000円 (12.3%)	6,274人 (17.0%)	▲29円/人 (▲4.0%)

経費削減に係る民間事業者からの改善提案	<p>① 業務実施体制として、5名の国際協力経験を持つ者を配置した。これにより、訪問プログラムの体験談の講師を内製化することができ、謝金支払を縮減できた。</p> <p>② また、民間事業者からの提案により、昨年までイベントごとに1枚制作していた案内チラシを2回分で1枚に集約することで直接経費約49万円の節減となった。</p>
---------------------	--

(4) 選定の際の課題に対応する改善

競争性に課題が認められたところ、仕様書の内容を見直し、業務責任者の資格・実務経験について、一律な要件は設定せず技術提案書の項目の中で評価等を実施した結果、2者応札するに至り、改善が認められた。

(5) 評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については、7項目のうち5項目は達成されたが、2項目についてはわずかに及ばなかった。「団体訪問プログラムの件数」については、さらなる来館者増を目指すために前3年度平均205件より高い220件を目標設定した結果、212件(96.3%)の件数を得た。また、「受注者が企画・実施するセミナー・イベントアンケートの評価」については、前契約の最高数値であった95%を基準に設定したが、93.6%とわずかに達成には至らなかった。

いずれの項目についても民間事業者の創意工夫を引き出すためにインセンティブ支払と連動して高い目標を設定したものであり、期待した効果も現れているが、評価指標としてはわずかに達成に至らなかったものである。今年度以降は、昨年度に良い評価を得たイベントを継続する他、評価の低かったイベントの改廃を検討し、特に事前申込不要イベントでは来場者の関心とマッチしない懸念があるため、会場の声を拾うための人員配置を増やす等、改善予定であり、達成すべき質の確保は達成できる見通しである。

また、民間事業者の改善提案により、入館者数の増につながった等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。加えて、実施経費の削減効果についても、上記2(3)のとおり一定の効果があったとも判断でき、全体として公共サービスの質の維持向上についても達成されたと評価できる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。

(6) 今後の方針

本事業については、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」(平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定)Ⅱ.1.(1)の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競

争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、独立行政法人国際協力機構（中部センター）が、自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

以上

令和元年 6 月 11 日
日独立行政法人国際協力機構
中部センター

民間競争入札実施事業
「独立行政法人国際協力機構 なごや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

独立行政法人国際協力機構中部センター（以下「JICA 中部」）が管理するなごや地球ひろばの体験ゾーン及びパネルコーナーにおける各種展示の企画、調整、展示品制作と、なごや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等

2. 業務委託期間

平成 30 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日

3. 受託事業者

公益社団法人青年海外協力協会

4. 実施状況評価期間

平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

5. 受託事業者決定の経緯

入札参加者（2 者）から提出された企画書について審査した結果、2 者が評価基準を満たしていた。平成 30 年 1 月 25 日に入札を行ったところ、いずれも予定

価格の制限の範囲内で入札のあったことから、当該 2 者について総合評価を行い、高い得点であった上記事業者と契約した。

II 達成すべき質の達成状況及び評価

1. 包括的に達成すべき質に関する達成状況及び評価

項目	測定指標	評価
業務実施体制	なごや地球ひろば開館時間中、常時、地球案内人 2 名以上が体験ゾーン内の地球案内人カウンターに常駐するとともに、団体訪問対応やその他業務に従事する人員を過不足なく配置すること。	達成 (6人の職員をシフト制にて配置)
地球案内人の質の確保	業務に従事する地球案内人のうち、JICA ボランティアとして自ら開発途上国において 2 年以上の国際協力経験を持つものを 2 名以上確保すること。また、体験ゾーンの案内を英語で行える者を確保すること。	達成 (上記 6 人の職員のうち、5人は JICA 海外協力隊経験者)
体験ゾーン訪問者数 (一般来館者、団体訪問合わせて)	1 年当たり 27,000 人以上の来館者を確保するものとする。	達成 (平成30年度の来場者は 43,277 人)
団体訪問プログラム実施件数	1 年当たり 220 件以上の「訪問プログラム」の実施を確保するものとする。	未達成 (212 件)
一般来館者向けアンケートの評価	一般来館者からの企画展及びパネル/写真展にかかるアンケートについて、各展示の開催期間 1 ヶ月あたり 25 枚以上の有効回答を確保し、展示の全体満足度(5段階評価)に係る有効回答のうち「とても良かった(5)」及び「良かった(4)」との回答が合計で 87%以上となること。	達成 (90.8%)
団体訪問プログラムにかかる引率者からのアンケートの評価	団体訪問プログラムにかかる引率者によるアンケートについて、プログラム全体の満足度(5段階評価)に係る有効回答のうち、「とても良かった(5)」及び「良かった(4)」との回答が合計で 98%以上となること。	達成 (99.4%)
受注者が企画・実施するセミナー・イベントアンケートの評価	全体満足度(5段階評価)に係る有効回答のうち、「大変よい(5)」及び「よい(4)」との回答が合計で 95%以上となること。	未達成 (93.6%)

2. その他の調査項目に関する達成状況及び評価

(1) セミナー・イベント実施実績

計24回のイベント・セミナーが開催されたが、実施時期における企画展・パネル展と連動する形で企画がなされ、年度当初に設定した計画通りに適切に実施された。

(2) 広報業務実績

広報内容	広報実績
展示・イベント案内チラシの配布	計 121.5 千枚を配布
新聞での記事掲載を通じた広報	計 9 回の掲載
各種機関紙での記事掲載を通じた広報	計 3 回の掲載
WEB 媒体を通じた展示・イベント案内	計 32 回の掲載
ラジオ番組出演を通じた広報	計 2 回の出演
メールマガジンの配信	計 12 回の配信

(3) トラブル・クレーム対応状況

・平成 30 年度から月曜日の休館日を「月曜日又は月曜日が祝日の場合は翌平日を」に変更したが、来館者が知らずに休館日に来訪することがあった。休館日の変更を周知するため、来館者が事前に参照していると思われるイベント告知等の各種広報媒体・対外的な発信時に休館日に関する事項を必ず記載する運用に変更した。年度後半にはトラブルは解消した。

(4) 実施経費の状況及び評価

① 従来の実施経費（税抜）との比較

	平成 29 年度	平成 30 年度	増減
人件費	18,200,932 円	24,860,000 円	6,659,068 円
管理費	2,002,103 円 (人件費の 11%)	1,243,000 円 (人件費の 5%)	▲759,103 円
直接経費	6,616,965 円	4,036,000 円	▲2,580,965 円
総額経費(A)	26,820,000 円	30,139,000 円	3,319,000 円
来訪者数(B)	37,003 人	43,277 人	6,274 人
来訪者一人当たりの経費 (A/B)	725 円/人	696 円/人	▲29 円 (▲4.0%)

② 評価

人件費については、委託業務の増加に伴い業務実施体制が 4 名から 6 名に変更されたため増額となったが、管理費及び直接経費は減額しており、競争入札が働いた結果と思われる。また、民間事業者からの提案により、昨年までイベントごとに 1 枚制作していた案内チラシを 2 回分で 1 枚に集約することで直接経費約 49 万円の節減となった。

Ⅲ 民間事業者からの提案による改善実施

- 1 通行人の来館への動機を促すため、既存のポスター掲示板に加えて、入口付近にイベントや展示に関する立て看板を設定した。これにより、広報効果が高まり、入館者の増加に貢献した。
- 2 館内に、情報掲示コーナーを設置し、本契約で開催するイベント・セミナーだけでなく、JICA 中部が関係するイベント等を一元的に掲載することが可能となった。これにより、来館者へのイベントの広報効果を高め、集客に繋がった。
- 3 業務実施体制として、5 名の国際協力経験を持つ者を配置した。これにより、訪問プログラムの体験談の講師を内製化することができ、謝金支払を縮減した。
- 4 民間企業・自治体向けの訪問プログラム案内チラシを作成・配架した。これにより、学校等が中心だった訪問プログラムの利用者の新たな層の開拓を促すことができた。

Ⅳ 全体的な評価

上記Ⅰの 4 のとおり、入札に当たって、競争性は確保されていたと認められる。

実施経費については、上記Ⅱの 2 の(4)のとおり、委託業務の増加に伴い人件費は 6,659,068 円増加しているが、管理費と直接経費は年間計 3,340,068 円削減されており、経費効率の点で効果を上げている。また、来訪者一人当たりには要した経費の比較においては 4% (29 円) 下がっていることから、全体として実質的には実施経費を削減できたといえる。

達成すべき質の達成状況については、上記Ⅱの 1 のとおり、7 項目のうち 5 項目は達成されたが、2 項目についてはわずかに及ばなかった。「団体訪問プログラムの件数」については、さらなる来館者増を目指すために前 3 年度平均 205 件より高い 220 件を目標設定した結果、212 件 (96.3%) の件数を得た。また、「受注者が企画・実施するセミナー・イベントアンケートの評価」については、前契約の最高数値であった 95% を基準に設定したが、93.6% とわずかに達成には至らなかった。いずれの項目についても民間事業者の創意工夫を引き出すためにインセンティブ支払と連動して高い目標を設定したものであり、期待した効果も現れているが、評価指標としてはわずかに達成に至らなかった。今年度以降は、昨年度に良い評価を得たイベントを継続する他、評価の低かったイベントの改廃を検討し、特に事前申込不要イベントでは来場者の関心とマッチし

ない懸念があるため、会場の声を拾うための人員配置を増やす等を改善予定であり、達成すべき質の確保は達成できる見通しである。

なお、事業実施期間中に、民間事業者が業務改善指示等を受けることも、業務に係る法令違反行為等もなかった。

V 今後の事業について

以上のとおり、本事業については、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」に定める市場化テストを終了する基準のうち一部満たしていない項目があるものの、良好な実施結果が得られていることに加え、競争相手からも引き続き次回公示への関心の声を聞いており競争性が確保される見込みであることから、今後事業に当たっては、市場化テストを終了し、国際協力機構の責任において行うこととしたい。なお、市場化テスト終了後も、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、法の趣旨に基づき、公引き続き共サービスの質の維持向上及びコスト削減に努めてまいりたい。

以 上

※ 施設アンケート集計結果

(1) 一般来館者向けアンケートの回答結果

① 各月のアンケート回収数

対象月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
基本展(枚)	35	34	38	—	—	—	—	38	38	32	33	
企画展(枚)	—	—	—	34	43	37	45	—	—	—	—	37
パネル展(枚)	26	28	29	96	65	45	48	39	46	32	33	26

各回 25 枚以上を達成

② アンケート回答結果(合計)

回答	5	4	3	2	1	計
回答数	382	239	56	5	2	684
回答割合	55.9%	34.9%	8.2%	0.7%	0.3%	100%

5(とても良かった)+4(良かった)の合計は90.8%

(2) 団体訪問プログラムにかかる引率者からのアンケートの回答結果(合計)

回答	5	4	3	2	1	計
回答数	237	75	2	0	0	314
回答割合	75.5%	23.9%	0.6%	0%	0%	100%

5(とても良かった)+4(良かった)の合計は99.4%

(3) 受注者が企画・実施するセミナー・イベントアンケートの評価(合計)

回答	5	4	3	2	1	計
回答数	368	159	36	0	0	563
回答割合	65.4%	28.2%	6.4%	0%	0%	100%

5(とても良かった)+4(良かった)の合計は93.6%