

2020年10月20日  
独立行政法人国際協力機構

民間競争入札実施事業  
「(独) 国際協力機構 JICA ボランティア支援業務 (募集支援業務)」の  
実施状況について

## I 事業の概要等

### 1 委託業務内容

独立行政法人国際協力機構（以下、「機構」という）が実施する JICA 海外協力隊の募集説明会に関する業務（以下、「募集支援業務」という）。なお、機構は 15 箇所の国内拠点を持っていることから、これら国内拠点と地域の特性を活かしながら業務を実施すること。<sup>※1)</sup>

※1) 従前契約（市場化テスト前）と現行契約（市場化テスト 2 期目）の委託業務実施地域は以下のとおり。

従前契約 委託業務実施地域	現行契約 委託業務実施地域
筑波センター	北海道センター（札幌）
東京センター	北海道センター（帯広）
横浜センター	筑波センター
中部センター	東京センター
関西センター	横浜センター
九州センター	中部センター
	関西センター
	中国センター
	九州センター
	沖縄センター
	二本松青年海外協力隊訓練所
	駒ヶ根青年海外協力隊訓練所
	東北センター
	北陸センター
	四国センター

### 2 事業実施期間

2017年12月28日～2022年3月31日（5年3か月間）

### 3 評価対象募集期

今回の事業評価では、下記の期間の募集支援業務について評価を実施。

募集期	募集期間
2018年 春	2018年4月2日～5月1日
2018年 秋	2018年10月1日～11月1日
2019年 春	2019年2月13日～4月3日
2019年 秋	2019年8月20日～9月29日
2020年 春	2020年2月20日～3月30日

### 4 受託した民間業者

株式会社 電通

### 5 受託事業者決定の経緯

入札参加者（3者）から提出された「技術提案書」の業務の実施方法など、「事業計画」に記載された入札書類を審査した結果、機構が定めた要件を全て満たしていることを確認した。また、入札価格については、予定価格の範囲内であった。総合評価落札方式（加算方式）により、技術点と価格点を総合的に評価し、総合点が高い1者が落札した。

## II 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

### 1 確保されるべきサービスの質の達成目標

募集支援業務実施に当たり、民間競争入札実施要項で定められた、確保されるべきサービスの質の達成目標の項目は以下のとおりである。

確保されるべきサービスの質の達成目標	
イ. 情報漏えいの防止	本委託業務の実施に際し、OV（※1）リストを提供する。リストには大量の個人情報が含まれることから、情報漏えい防止をはじめとする情報セキュリティを確保するための体制を整備した上で業務が行われ、情報漏えいが一度も発生しないこと。特に、個人情報の各プロセス（取得、利用・加工、保管、受渡及び廃棄）において、確実に個人情報の管理が実行されること。
ロ. 業務の円滑な実施及び適切なトラブル対応のための実施体制の構築	本委託業務では、多数の企画を実施し、及びWEBの活用も想定した募集活動を広範な対象者に対し実施することから、業務を円滑に実施し、かつ、トラブル対応を適切に実施するため、適正な人員

	配置による実施体制を構築する必要がある。実施体制については、企画の内容に応じて最適な体制を整えること。また、トラブル対応については、予防的な観点も十分に考慮した体制を整備すること。WEBの活用による募集活動においては、発信する情報やアクセスに関し、トラブルやクレームが発生しないこと。また、会場型応募相談会等の開催により、適切な会場の確保、会場周辺住民の生活や交通に支障が出ないように配慮すること。万が一トラブル・クレームが発生した場合は、機構に速やかに報告し、迅速で丁寧な対応ができる体制を構築しておくこと。
ハ. 企画運営の質の確保	企画の立案や実施、運営に際しては、様々な分野の職業の国民を対象に、JICA ボランティアに適切な人材を発掘・確保する必要があるが、このためには、人を魅了し引きつける魅力的なプレゼンテーションが求められることから、この点を十分に考慮すること。企画運営上、会場やウェブでの混乱やトラブルが発生せず、滞りなく運営されること。企画参加者に対しアンケートを実施し、「企画に満足した」の割合が80%以上であること。
ニ. JICA ボランティア関係者のニーズに即した企画の立案・実施	各種企画について、機構関係者と積極的なコミュニケーションを行い、JICA ボランティア関係者の具体的なニーズに即した企画を立案し、実施すること。企画参加後のアンケート結果により、JICA ボランティアに「応募したくなった」「やや応募したくなった」の割合が、JV (※2) は80%、SV (※3) は65%以上であること。

(※1) OV : JICA 海外協力隊経験者

(※2) JV : 青年海外協力隊及び日系社会青年海外協力隊

(※3) SV : シニア海外協力隊及び日系社会シニア海外協力隊

## 2 確保されるべきサービスの質の達成目標の評価

基本的な評価方法は、受託事業者が提出する「業務完了報告書」で示された結果を「確保されるべきサービスの質」の達成目標と比較する。達成状況は以下のとおりである。

### (イ) 情報漏えいの防止

情報漏えいは発生しておらず、個人情報の管理における各プロセスにおいて、適切な管理が実行されている。

### (ロ) 業務の円滑な実施及び適切なトラブル対応のための実施体制の構築

ウェブを活用した募集活動においてトラブル、クレームは発生していない。また、会場型の説明会・相談会においても適切な会場確保を行い、トラブル、クレームは発生していない。

### (ハ) 企画運営の質の確保

募集説明会実施後のアンケートで「とても満足できた」及び「やや満足できた」と回答した割合は表1のとおりである。すべての企画において、企画に満足した割合が80%以上を達成しており、企画の内容、質ともに評価できる結果となった。また、運営上のトラブル等は発生しておらず、すべての施策において滞りなく実施した。

【表1：企画満足度の割合】

企画	年度	企画満足度
全国説明会キャラバン	2018年	96.9%
	2019年	90.3%
	2020年	94.3%
WEB説明会	2018年	94.1%
特別説明会	2019年	98.0%
転職EXPO	2019年	92.6%
電話相談会	2020年	93.3%
夜間個別相談会	2020年	93.9%
シニア個別相談会	2020年	94.4%

(※1) 2018年及び2019年は、春・秋募集期の平均  
(特別説明会は2019年春募集期のみ)

(※2) 2020年は秋募集未実施のため、春募集期のアンケートのみ

(※3) 記載のない年は企画未実施の年度

(※4) それぞれの企画内容は別紙参照

募集説明会はJICA海外協力隊への応募を検討している方々に対し、応募の検討に必要な情報提供による疑問解消と不安払しょくを図るものである。各募集

期に募集説明会の説明内容を見直し、説明会当日の来場者の反応やアンケートを参考に事後の振り返りを行うことで、来場者の疑問や不安がより解消されるようにPDCAサイクルを回している。具体的な改善内容としては、応募者の多くが悩む職種の選択方法や、シニア世代向けの説明内容について継続した改善を図っており、高い企画満足度に繋がっていると考えている。

現行契約において、初めてWEB説明会を行い、かつ同説明会内容をアーカイブとして公開することで、地理的または時間的制約で募集説明会に来られない関心者に対して情報提供を行っている。また、WEB説明会は職種別に制作しており、通常の募集説明会に比べてより深い情報提供を行うことができている。

関連して、2020年春募集（2020年2月20日から3月30日まで）においては、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い集合型の募集説明会の実施が困難になった際、WEBでの説明会及び電話相談会といった非接触型の施策を迅速に実施し、高い企画満足度を得た。コロナ禍において迅速に非接触型の施策が実施できたのは、事前にWEB説明会を実施する等、WEBに移行をし始めていたためである。

## （二）JICA ボランティア関心者のニーズに即した企画の立案・実施

応募意向の割合は表2のとおりである。応募意向割合は概ね達成された。転職EXPOに関しては、転職希望者に対してJICA海外協力隊の周知及び選択肢の一つとしての検討が目的のため、応募意向度が未達であるものの「どちらでもない（迷っている）」と回答した割合はJV40%前後、SV50%前後であった。長期的な応募意向という点においては評価に値する結果となった。

【表2：応募意向の割合】

企画	年度	属性	応募意向度① (※3)	応募意向度② (参考)(※3)
全国説明会キャラバン	2018年	JV	84.8%	88.1%
		SV	75.4%	81.2%
	2019年	JV	89.0%	92.3%
		SV	77.6%	82.4%
	2020年	JV	84.5%	89.4%
		SV	80.5%	85.7%
WEB説明会	2018年	JV	92.9%	
		SV	85.1%	
特別説明会	2019年	JV	82.3%	88.5%
		SV	80.6%	86.0%
転職EXPO	2019年	JV	63.6%	
		SV	38.7%	

電話相談会	2020年	JV	100.0%	
		SV	100.0%	
夜間個別相談会	2020年	JV	41.2%	96.1%
		SV	40.0%	100.0%
シニア個別相談会	2020年	SV	42.8%	80.1%

(※1) 2018年及び2019年は、春・秋募集期の平均

(特別説明会は2019年春募集期のみ)

(※2) 2020年は秋募集未実施のため、春募集時のアンケートのみ

(※3) 記載のない年は企画未実施の年度

(※4) 応募意向度①は「応募したくなった+やや応募したくなった」の割合、応募意向度②は「すでに応募を決めている」という回答を含めた割合

### 3 民間事業者がサービスの質向上のために実施した取組

現行契約において、初めてWEB説明会を行い、かつ同説明会内容をアーカイブとして公開することで、地理的または時間的制約で募集説明会に来られない関心者に対して情報提供を行えるようになった。WEB説明会は職種別に制作しており、通常の募集説明会に比べてより深い情報提供が行えるようになった。

説明会をWEBによる事前予約制にしたことで、参加後のアフターフォローがしやすくなり、近隣の説明会の案内や翌募集期の案内を送るなど、継続的な情報提供を行っている。

## Ⅲ 実施経費の状況及び評価

### 1 従来の実施に要した経費との比較

従前経費（市場化テスト実施前）と現行契約（市場化テスト2期目）の説明会に要した経費（人件費及び直接費）の支払額（実績ベース）を比較すると次のとおりである。

【表3-1】説明会に要した経費の比較（支払実績額ベース、税抜、円）

	従前経費 (市場化テスト前)	現行契約 (市場化テスト2期) (※2)
① 首都圏	101,080,213	32,040,310
② 中部	38,143,944	13,559,270
③ 関西	57,846,810	21,523,332
④ 九州	38,058,398	17,130,394
合計	235,129,365	84,253,306

(※1) 評価対象募集期は、従前契約及び現行契約ともに6期分。

(市場化テスト前：2012年から3年間6半期分。

市場化テスト2期：2018年上半期、下半期、2019年度上半期まで、説明会開催の実績がある期間のため、これらを計上して2倍にし、市場化テスト前と合わせ3年間6半期に揃えた)

(※2) 従前契約の契約対象地域は、①首都圏 (JICA 筑波、JICA 東京、JICA 横浜)、②中部 (JICA 中部)、③関西 (JICA 関西)、④九州 (JICA 九州) であったため、現行契約においても、上記①～④の地域のみを経費を抽出して比較対象としている。

市場化テスト導入前 (従前契約) と導入後 (現行契約) では、直接費 (募集事務局運営費、出張旅費) の内容が異なるため、説明会運営に係る人件費で比較すると以下のとおりとなった。

【表 3-2】人件費の比較 (支払実績額ベース、税抜、円)

	従前契約 人件費 (a)	現行契約 人件費 (b)	前後比較 (c)	増減率
			(b) - (a)	(c) / (a)
① 首都圏	47,404,790	9,468,000	▲37,936,790	▲80.0%
② 中部	20,198,659	3,434,000	▲16,764,659	▲83.0%
③ 関西	28,479,575	4,835,142	▲23,644,433	▲83.0%
④ 九州	20,362,975	2,762,000	▲17,600,975	▲86.4%
合計	116,445,999	20,499,142	▲95,946,857	▲82.4%

さらに従前契約と現行契約では、募集説明会の実施回数が異なるため、説明会1回あたりの人件費で比較すると次のとおり。すべての地域において説明会1回あたりの人件費が節減された。

【表 3-3】説明会1回あたりの人件費 (支払実績額ベース、税抜、円)

	従前契約		現行契約		前後比較 (c)	増減率
	人件費 (a)	説明会 回数	人件費 (b)	説明会 回数	(b) - (a)	(c) / (a)
① 首都圏	252,153	188	249,158	38	▲2,995	▲1.2%
② 中部	252,483	80	171,700	20	▲80,783	▲32.0%
③ 関西	237,329	120	172,684	28	▲64,645	▲27.2%
④ 九州	203,630	100	115,083	24	▲88,547	▲43.5%
合計	945,595	488	708,625	110	▲236,970	▲25.1%

## 2 経費削減の要因及び評価

市場化テスト前と比較し、市場化テスト導入後では、全ての地域で説明会に要した経費が縮減されている。大きな理由としては、本事業の競争性を高める措置として募集説明会の実施時期と頻度を全国47都道府県で最低1回／年以上の実施で良いという形で柔軟にした結果、募集説明会の回数が減少したことによる。但し、人件費のみで見ると、説明会1回当たりの人件費は減少しており、本事業調達により効率的な事業運営がなされていると結論付けることができる。なお、今回調達時に導入した取り組みの効果として、WEB説明会の実施により募集説明会を経ずに応募する人が増えたことや、募集説明会をWEBにより事前予約制としたことによりアフターフォローが可能になり説明会参加者に占める応募者数が増加するなど、WEBを活用した施策等により、募集説明会の減少にもかかわらず一定の応募者を確保したことが挙げられる。

## IV まとめ

### 1 評価の総括

- ① 本事業においては、民間競争入札実施要項に定められた業務を適切に実施し、達成目標に到達しており、円滑に業務を実施していると評価できる。
- ② また、上記に加え、民間事業者ならではの創意工夫が求められる点について、受託事業者は様々な社会的背景を把握し、それぞれに対する策を講じたことでサービスの質を確保していると判断できる。
- ③ 経費については、従前契約と現行契約を比較すると、現行契約では人件費の大幅な節減がみられた。また、高い企画満足度及び応募意向度を達成していることから、質を確保しつつ経費節減を行うことができたといえる。

### 2 今後の方針

- 1) 本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、受託業者が業務改善指示等を受けた事実、業務に係る法令違反行為を行った事案はなかった。
  - ② ボランティア事業は、当機構の中期計画中に位置付けられており、本事業の実施状況については、外務大臣・財務大臣・農林水産大臣・経済産業大臣の連名による業務実績評価において事業実施状況のチェックを受ける体制が整っている。
  - ③ 本事業入札においては3者の応札があり、競争性は確保されている。
  - 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は、目標



を達成している。

⑤ 従前経費からの節減については、人件費は節減効果をあげている。

2) 以上のとおり、総合的に判断すると良好な実績結果が得られていることから「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Ⅱ1(1))に基づき、終了プロセスへ移行した上で、市場化テスト終了後の事業については、機構の責任において行うこととしたい。

市場化テストを終了した場合においても、官民競争入札等監理委員会における審議を通じて厳密にチェックされてきた公共サービスの質や入札手続きに関する事項等を踏まえて、引き続き法の主旨に基づき、公共サービスの質の向上、コスト削減等に努めていく。

**【全国説明会キャラバン】**

通年で行う募集説明会。各都道府県で年に1回実施している。事業概要等の説明に加え、各地域出身の協力隊経験者が体験談を語ったり、個別相談を行っている。全国説明会キャラバン参加者の約2割が応募している。

**【WEB 説明会】**

2018年度に12回実施。各回テーマを変え、オンラインで説明会を実施。説明会中はチャットで質問をすることができた。現在はアーカイブ視聴が可能。

**【特別説明会】**

2019年春募集期に実施した愛知(2回)、東京(4回)、大阪(1回)での説明会。全国説明会キャラバンでは1日2回の説明会実施だが、本説明会は1日3回の実施。

2019年秋募集からは、全国説明会キャラバンに吸収しているため、実施は2019年春募集期のみとなる。

**【転職 EXO】**

2019年度に転職希望者向けのEXPOにブースを出展した。応募関心層への訴求ではなく、潜在層への訴求を目的としている。

**【電話相談会】**

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、2020年春募集期における説明会が中止になった。その代替施策として、迅速かつ短期間での契約ができるプリペイド式携帯電話を準備し、電話相談会を実施した。

**【夜間個別相談会】**

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、2020年春募集期における説明会が中止になった。その代替施策として、平日夜間に完全予約制で個別相談会を実施した。

**【シニア個別相談会】**

2020年春募集期に、年齢シニア世代を対象に、平日夜間に完全予約制で個別相談会を実施した。協力隊経験者はすべてシニア海外協力隊経験者とした。  
※通常の相談会は青年海外協力隊やシニア海外協力隊など幅広い年代の協力隊経験者が個別相談会の対応をしている。