

平成 27 年 6 月 1 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 JICA ボランティア選考支援業務の評価（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。

事業の概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

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 ボランティア選考支援業務」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）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、機構は官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「JICA ボランティア選考支援業務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、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	機構が実施するボランティア派遣事業への応募者の中から、体力及び精神力及び活動を行うに十分な技術力を持つと認められる個人を選考する業務の支援（応募受付、選考事前準備、選考（一次・二次）、選考後処理、オファー・繰上対応、選考データの管理、その他）。
契約期間	平成 25 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までの 3 年間
受託事業者	公益社団法人青年海外協力協会
契約金額	458,538,705 円（税抜）
実施に当たり確保されるべきサービスの質	イ．選考情報の正確性の保持 選考データをはじめ、各種データを正確に入力、管理し、求められた時には指定の形で提供すること。ボランティアシステムへの取り込み、同システムからの打ち出し等に際し、誤りがなく正確に行うこと。 ロ．情報漏えいの防止 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うえで業務が行われ、情報漏えいが一度もないこと（0 件）。個人情報の盗難、亡失及び漏えいの防止に関する具体的かつ現実的な計画が立案・実施されること。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。 ハ．受験者に配慮する形での業務の実施

	選考会場に受験者が迷わず参集できるよう、案内等に工夫をすること。また、合否通知など受験者に提供されるべき情報が遅滞なく発送されるよう、発送漏れや到着確認漏れがないこと。受験者に配慮して業務を実施すること。 二．円滑な二次選考会場運営 別途会場等手配が必要な場合でも、受験者全員の収容が可能となる試験会場を確保するとともに、会場周辺住民の生活環境や交通トラブル防止に配慮すること。二次選考会場運営については、地方で実施する場合も含め、混乱のないよう手順を考え、選考会場運営上のトラブルなく実施すること。受験者等の安全衛生について十分配慮するとともに災害発生時の連絡及び非難誘導に関する業務が適切に行える体制を整えておくこと。 ホ．積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施 本選考業務の関係者（各職種の技術専門委員等の外部関係者、人物面接委員（機構管理職）、機構職員、青年海外協力隊事務局職員）等と積極的にコミュニケーションをとり、トラブル等なく円滑な連絡調整を行うこと。内外の関係者からクレームが寄せられないこと（0件）。 へ．上記サービスの質を確保するための体制の構築 上記業務を正確に行うための業務体制を整えること。また、万が一、選考データ管理の間違い、受験者からのクレーム等、事故が発生した場合には報告書を早急に行い、迅速で丁寧な対応ができる体制を構築しておくこと。
--	---

2 受託事業者決定の経緯

実施要項に基づき、入札参加者（4者）から提出された企画書について審査した結果、いずれも評価基準を満たしていた。入札価格については、平成25年2月8日に開札した結果、当該4者が予定価格の範囲内であったことから、総合評価を行ったところ、総合評価点が最も高い公益社団法人青年海外協力協会が落札者となった。

評価

1 評価方法について

機構から提出された平成25～26年度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、事業の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）対象公共サービスの質の確保について

上記Ⅰ．1における評価項目（実施に当たり確保されるべきサービスの質：イ

～へ)に基づき、評価を行った。なかでも、①選考過程において必要なデータを正確に管理できたか、②応募者のうち書類が不備であった者へも、適宜連絡し、必要な情報等を取り付け、問題なく選考過程にのせられたかどうか、③各選考過程において応募者だけでなく、各関係者とも適宜連絡をとり、円滑に業務を進められたか、という点を重視し、評価を行ったところ、各項目における達成状況の詳細は以下のとおり（詳細は実施状況報告を参照）。

1．応募受付業務

イ．選考情報の正確性

青年海外協力隊（以下「J V」）、シニア海外ボランティア（以下「S V」）、短期ボランティア（以下「短期」）について、25、26 年度ともに毎募集期の応募情報について受験番号を付し、システムに入力、応募受領通知を発送することができた。このうち、平成 25 年度の J V 及び S V の春募集の応募受付業務では、TOEIC 団体受験の受験案内で、書類送付ミスがあった（ミス 17 件）。チェック時の確認事項等を明確にすることで、秋募集以降、TOEIC 受験案内に関する送付ミスは発生しなかった。

ロ．情報漏えいの防止

25 年度、26 年度ともに J V、S V、短期全ての応募受付業務において情報漏えいは発生しなかった（0 件）。

ハ．受験者に配慮する形での業務の実施

応募書類の不足あるいは、記載事項不明者に対し連絡、確認作業を行い、応募書類に正確な情報を反映した。

ホ．積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施

応募者に対して積極的に連絡をとり、円滑に選考業務ができるよう情報を反映させた。

ヘ．これらのサービスの質を確保するための体制の構築

業務体制が十分に確保されていた。

2．一次選考事前準備業務

イ．選考情報の正確性

J V について、技術専門委員（応募者の技術的背景の審査を担当）に JICA HP に公表するための技術問題作成を依頼、回収し、機構へ提出された。

応募書類の受付後は技術審査に必要な資料一式を技術専門委員ごとに作成、送付し、審査を依頼、結果を回収し、システムへの入力が行われた。25 年度の春募集において、技術審査の際の隊員経験の確認方法が徹底されていなかったため、見直しを行い、以降、徹底が図られた。

ロ．情報漏えいの防止

25、26 年度ともに J V、S V、短期それぞれの一次選考準備事前業務におけ

る情報漏えいは発生しなかった（0件）。また、ボランティアの技術審査書類の作成のため応募書類の個人情報部分に黒塗りをかけるマスキング加工を施し、個人情報漏洩対策の徹底が行われた。

ハ．受験者に配慮する形での業務の実施

受験者から問合せがあった場合には、丁寧な対応が行われた。

ホ．積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施

25年度については、連絡調整が不十分（技術専門委員から委員を継続しない連絡を受けていたが、機構に報告がなかった）なため、一次選考準備中に当該委員への委嘱手続等の対応を機構が急ぎ行う必要が生じた事例が1件発生した。26年度については、技術専門員、機構との積極的なコミュニケーションが図られ、円滑な連絡調整が行われた。

ヘ．これらのサービスの質を確保するための体制の構築

業務体制が十分確保されていた。

3．一次選考業務

イ．選考情報の正確性

25、26年度ともに、J V、S V、短期それぞれにおいて語学審査、技術審査、及び健康診断結果を応募者ごとにとりまとめた一次選考台帳の内容は正確であった。

ロ．情報漏えいの防止

健康診断書については、内容確認後、受託事業者の職員がタクシーを利用し、直接提出先である機構健康管理課に持込むなどの安全管理措置がとられた。25年度については、J V、S V、短期のそれぞれの選考業務において情報漏えいは発生しなかった（0件）。26年度については、秋募集において、S Vの一次合否通知に同封する再検査指示書と健康診断書のコピーを2名の応募者に関して、本来送るべき応募者ではなく、もう1人の応募者に誤送付し、個人情報漏えいするという重要な問題が発生した。その後、封入時のチェックの確認ペア体制を変えて、2回確認を行うなどチェックを徹底するようにした。

ハ．受験者に配慮する形での業務の実施

J V、S Vについては一次選考結果を発表日の10時にJICA HPに公表できるよう結果をとりまとめるとともに、同発表日に結果を全員に発送が行われた。短期についても、一次結果発表日に結果が全員に発送された。26年度については、上記ロ．の健康診断書等を2名の応募者に誤送した事案に際し、両応募者に丁寧に事情を説明の上、謝罪が行われ、応募者からは了承が得られたところ。

ホ．積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施

技術専門委員とも積極的にコミュニケーションをとり、円滑な連絡調整ができた。26年度では、春募集のS V一次選考では追加合格を1名出すことにな

ったが、過去の活動状況の確認、応募者本人の意向確認や技術専門委員への連絡など迅速に対応できた。

ヘ．これらのサービスの質を確保するための体制の構築

25 年度は業務体制が十分に確保されていた。26 年度については、追加健診に必要な健康診断書の誤送が 2 件発生したため、封入時のダブルチェックする体制を改めて徹底した。

4．二次選考事前準備業務

イ．選考情報の正確性

J V、S V、短期のいずれも一次選考の結果に基づき、二次選考事前準備業務にあたった。

26 年度においては、秋募集の S V で、西仏語学試験の結果が正確に反映されないまま、面接順番表、資料一式が作成されており、面接当日に機構にて差し替える事案が発生した。また、S V の面接では直前の辞退、会場変更などの受験者情報が配付資料に反映されておらず、辞退者の応募者調書がそのまま入っているケースがあり、直前に機構にて差替えた。このため、一次合否結果を踏まえて、二次選考資料の作成した段階で、資料の読み合わせをダブルチェックするなど、確認プロセスの徹底を図るようにした。

ロ．情報漏えいの防止

25、26 年度ともに、二次選考事前準備業務において情報漏えいは発生しなかった（0 件）。健康診断書類及び応募書類の授受については、タクシーを利用し、取り扱いに慎重を期したほか、二次選考に関する事前配付書類の作成においては応募書類にマスキング加工を施し、利用することで情報漏洩対策の徹底化が図られている。

ハ．受験者に配慮する形での業務の実施

25 年度においては、二次選考会場の選定にあたり、各受験者の居住地からの旅費・時間等を比較し、受験会場選定のための検討資料を作成が行われた。25 年度、26 年度ともに各 J V、S V、短期受験者への丁寧な案内文書を作成し、通知が行われた。

二．円滑な二次選考会場運営

25 年度については、事前のシミュレーション等を通し、国内機関との情報共有が図られた。秋募集の東京会場は JICA 本部と近隣民間施設の 2 か所を併用した。また日程の関係上、週末の選考実施もあったが、会場設営、当日の運営等も含め、事前に会場と十分に打ち合わせが行われた。

26 年度については、春募集では S V の地方選考が 1 週間前倒しされたが、受験者、国内機関に対しても、滞りなく情報提供された。なお、秋募集の S V で、語学結果が正確に反映されないまま、面接順番表、資料一式が作成され、面接当日、該当面接官の資料を差替えたほか、人物面接にて、当日面接する受

験者の応募者調書等の配付ミスが一件あり、機構にて差しかえる事案が発生した。このほか、外部の会場で技術面接予定の受験者が、同時に本会場で人物面接としている事例が当日朝判明し、急きょ面接の順番を複数名変更して対応する事案が発生した。

このため、一次合否結果を踏まえて、二次選考資料の作成した段階で、資料の読み合わせをダブルチェックするなど、確認プロセスの徹底を図ることとした。

ホ．積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施

25年度は、J Vにおける地方選考、近隣民間施設とJICA本部の併用等、今までと異なる形での実施、運営が求められたが、先方と事前に密に打ち合わせを行い、十分な準備が確保された。26年度は、機構管理職（人物面接官）、国内機関等に対し、前広に情報提供が行われた。

ヘ．これらのサービスの質を確保するための体制の構築

25年度は業務体制が十分に確保されていた。26年度については、再検査指示、健康診断書の誤送、二次選考資料の不備が複数発生したため、民間事業者内部の相互けん制機能が働く体制の構築を改めて徹底することとした。

5．二次選考業務

イ．選考情報の正確性

25、26年度ともに、技術専門委員からの技術面接結果及び人物面接官からの面接結果を回収し、システムへの入力が行われた。また、各二次選考後、健康診断の最終判定結果、人物、技術（J Vのみ）の結果と合わせて正確に入力し、二次選考台帳として機構に提出し、最終合否が決定できるよう円滑な業務実施に寄与した。なお、26年度については、春募集のS Vの二次選考後、合否発表前に辞退連絡が入っていたにもかかわらず合格通知を行った。辞退連絡については、すべて機構に共有を徹底し、明確に判断できないものは合わせて相談するよう指示した。

ロ．情報漏えいの防止

25、26年度ともに、J V、S V、短期のそれぞれの二次選考業務においては情報漏えいは発生しなかった（0件）。応募書類等を技術専門委員、人物面接官より回収し、未提出者には督促の上、書類管理を徹底した。

ハ．受験者に配慮する形での業務の実施

25年度の秋募集では、宿泊先として利用しているJICA東京が改修工事で利用できなかったため、民間宿泊施設と交渉し、受験者に負担がないよう手配できた。26年度の春募集及び秋募集では、J V二次選考で悪天候と重なった日があったが、帰宅困難となった受験者に対し、宿泊先を手配するなど臨機応変に対応した。このほか、秋募集では、S Vの二次地方選考において悪天候等で交通手段がストップするなどの事態が発生したが、臨機応変に対応

できた。また暴風雪で移動が困難になった受験者には機構と調整し、急きよ別の日を面接日として設定し、対応した。

ニ．円滑な二次選考会場運営

25 年度については、春募集で初めて、利用した会場の事前清掃や椅子、パーティション等のレンタルを行い、二次選考会場として設営、利用できた。二次選考初日に受付に時間を要したため、入館カードの配付方法などについて改善を求め、2 日目以降から受験者の長い行列が生じなくなった。

26 年度については、春募集の S V 選考会場（東京）で受験者が控室を間違えるケースが複数回発生したため、会場での案内方法、声掛け方法を見直し、その場で対応した。また、春募集で二次選考会場となった竹橋において、借りた入館カードの有効期限が切れており、受験者の入館に問題が生じたが、即座に担当窓口と交渉、更新、カードの交換と対応し、受付をスムーズに進めることができた。秋募集の J V の二次選考で、技術面接票の技術専門委員氏名が、正確に反映されていなかったが、次期募集期より事前確認を徹底するよう指示した。

ホ．積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施

25 年度については、技術専門委員、人物面接官とも十分にコミュニケーションをとり、問題はなかった。26 年度については、J V 二次選考で人物面接後の書類確認時に、終了を面接官に忘れなど、書類チェック体制が整っていなかった。また、確認漏れがあり、後日面接官に再度確認を行う必要が数件生じた。このため、確認手順を見直し、手続きを徹底した。

ヘ．これらのサービスの質を確保するための体制の構築

25 年度については、業務体制が十分確保されていた。26 年度については、配布資料、データ回収体制に問題があるケースが複数発生したため、体制確認を改めて徹底した。

6．選考後処理業務

イ．選考情報の正確性

25、26 年度ともに、J V、S V、短期それぞれ選考情報をシステムに正確に反映させた。二次合否後、発生した辞退、合格取り消し等の情報もすべて、迅速かつ正確に反映させた。

ロ．情報漏えいの防止

25、26 年度ともに、J V、S V、短期の選考後処理業務においては情報漏えいは発生しなかった（0 件）。

ハ．受験者に配慮する形での業務の実施

合格書類を紛失したという J V 応募者からの照会に対し、本人確認を徹底し適切に対応した。合格後、提出すべき書類を出していない J V 合格者に対して督促を行い、書類を取り付けた。

ホ．積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施

25年度については、J V合格者からの辞退連絡について、機構に適宜状況報告がなく、機構より状況確認をして初めて対処するケースが数件あった。辞退者の対応について整理し適宜情報共有するよう徹底した。26年度については、辞退者からの相談には丁寧に応じており、辞退届では、対応者への感謝が述べられる例が増えている。

へ．これらのサービスの質を確保するための体制の構築

業務体制が十分確保されていた。

7．オファー・繰上対応業務

イ．選考情報の正確性

25年度については、在外事務所からのオファーが提示された場合に機構に提出する選考台帳（技術専門委員への審査依頼、回答取付を新たに行い、各募集期の語学、健康、人物の選考情報を記載）は正確であった。26年度については、合格発表後、実施するS Vの補欠者に対するオファー案件で、技術専門委員への確認不足のまま機構に提出された。可否にかかわる重要事項であり、以降、手順の確認を徹底した。

ロ．情報漏えいの防止

25、26年度ともに、J V、S V、短期のオファー・繰上合格対応業務においては情報漏えいは発生しなかった（0件）。

ハ．受験者に配慮する形での業務の実施

オファー案件の打診を補欠者にする際には正確な情報提供を心がけ、追加の情報提供も積極的に行った。辞退が出た場合の繰上合格でも同様に、補欠者に正確な情報提供を心がけ、打診を行った。

ホ．積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施

繰上合格、オファー案件の打診を補欠者に行う際には正確な情報提供を心がけ、追加の情報提供も積極的に行った。

へ．これらのサービスの質を確保するための体制の構築

業務体制が十分確保されていた。

8．選考データの管理

イ．選考情報の正確性

応募、一次選考、二次選考、選考後と各プロセスにおいて正確に選考情報をシステムに入力できた。

ロ．情報漏えいの防止

25、26年度ともに、選考データ管理業務においては情報漏えいは発生しなかった（0件）。

へ．これらのサービスの質を確保するための体制の構築

業務体制が十分確保されていた。

9. その他

イ. 選考情報の正確性

応募、一次選考、二次選考、選考後と各プロセスにおいて正確に選考情報をシステムに入力できた

ロ. 情報漏えいの防止

25年度については、各プロセスにおいて情報漏えいの事例は発生しておらず、問題なく実施できた（0件）。26年度については、秋募集におけるSVの健康再検査指示、健康診断書の誤送付以外には事例はなかったが、本来、事例があってはならない事項なので、改めて体制指示を行った。

ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施

入所前健康診断書の提出がない合格者に対し、督促し、書類を取り付けた。

ホ. 積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施

選考支援業務では応募者、技術専門委員、機構管理職（人物面接官）、健康管理課担当者等、業務に関係する担当者も多く、コミュニケーションが欠かせないが、総じて問題なく実施できた。

ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築

25年度については、春募集でJ Vの地方選考の開始、国内機関でのTOEIC団体試験実施等、新たな動きがあり、若干体制の問題が認識されたことから、秋募集に向けて選考業務に習熟した担当者を主任に据え、体制が整えられ、その結果、秋募集では全体の選考業務の運営、予算管理の体制等、大幅な改善が見られた。

26年度については、春募集までは前年度の改善された体制で運営され、問題は少なかったが、民間事業者の人事異動に伴い、体制を確保できず、秋募集では資料の送付ミス、システム入力ミス等の発生が多く見られた。体制変更に伴い予算管理等も含め、問題が発生した段階での情報共有が全体的に遅い等の状況が見られる。上記問題点の原因としては、業務全体への理解度、業務経験の浅い者の配置等による部分が大きいと考えられるため、その点について改めて体制構築するよう指示を行った。

（2）民間事業者からの改善提案による実施事項

以下のとおり、民間事業者による改善提案が行われ、民間事業者の創意工夫が発揮されているものと評価できる。

- ・SV一次選考における技術審査結果の電子データでの取付

従前は、希望のあった技術専門委員のみ「技術審査票」を送付・記入・返送の形をとっていたが、今回より暗号化処理した電子データのやりとりを導入したと

ころ、技術専門委員にとっても審査時間を確保でき、民間事業者においても、入力作業が大幅に短縮できる結果となった。

3 実施経費についての評価

従来の実施経費（平成 24 年度）との比較では、約 64 百万円（52％）の経費削減を実現している。平成 24 年度と平成 25～26 年度の業務内容は同一ではないため、25～26 年度以降では対象外となっている応募相談等の業務に相当する人件費を除いた場合についても、約 42 百万円（約 42％）の経費が削減されている。なお、民間事業者の業務状況や質に起因せず、主に研修人数の増減に応じて変動する直接費（実費）は、委託経費の比較には用いていない。

（単位は円。全て税抜価格。）

契約における経費内訳(税抜)	平成 24 年度 (市場化テスト実施前) A	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 25～26 年度平均 B	B - A	削減率
人件費	123,218,867	58,642,650	58,642,650	58,642,650	-64,576,217	▲ 52.4%
直接経費 (実績)	62,083,540	79,833,468	80,220,114	80,026,791	17,943,251	28.9%
全体経費 (+)	185,302,407	138,476,118	138,862,764	138,669,441	-46,632,966	▲ 25.2%
人件費 ^{2(注)}	101,162,690	58,642,650	58,642,650	58,642,650	-42,520,040	▲ 42.0%
全体経費 ^{2(注)} (+)	163,246,230	138,476,118	138,862,764	80,026,791	-24,576,789	▲ 15.1%

（注）24 年度と 25-26 年度の業務内容は同一ではない。25-26 年度で対象外となっている応募相談等の業務に相当する人件費を除いた参考値として、上表、 を記載。ただし、24 年度契約では人件費の詳細内訳は設けていないため精緻な計算は困難であるが、24 年度契約前の当機構内の実施計画・積算資料から割り出した見込みの数字を用いている。

4 評価のまとめ

確保されるべき公共サービスの質として設定された要求水準については、概ね達成されており、応募者に対して真摯に対応し、最終的な選考情報の正確性は確保し、最終合格発表につなげることができた点は評価できる。また、選考から次の訓練、派遣へと滞りなく進めていくために、応募者一人一人に対して、必要に応じて丁寧なフォローを行うなど、全体的に応募者の側に立っての業務遂行ができていた点は評価できる。

一方、健康診断再検査指示の誤送付による情報漏えいという重要な問題がおきたほか、TOEIC 試験会場の案内ミス、選考会場での資料の配布ミス等などの事案が発生し、一部において目標を達成することができなかった。

今後については、上述のような事案の再発防止に関して、原因分析と更なる改

善策について引き続き検討し、公共サービスの質の確保に取り組んでいく必要がある。

また、民間事業者の提案により、電子データの活用等の業務の効率化に係る改善が図られるなど、民間の創意工夫が発揮されており、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。

さらに、実施経費についても、従来経費に比べて約 64 百万円（52％）の削減を実現しており、25～26 年度以降では対象外となっている応募相談等の業務に相当する人件費を除いた場合についても、42 百万円（42％）の経費が削減されていることから、経費削減についても達成されているものと評価できる。

5 今後の事業について

本事業については、委託業務の適正かつ確実な実施に向けて、上記 4 で指摘した内容について検討を加えた上で、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

平成 27 年 5 月 19 日
独立行政法人国際協力機構

JICA ボランティア選考支援業務契約に係る業務の実施状況について（25～26 年度分）

1. 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。）が実施するボランティア派遣事業への応募者の中から、体力及び精神力及び活動を行うに十分な技術力を持つと認められる個人を選考する業務の支援。具体的内容は以下のとおり。

- 1) 応募受付業務
- 2) 一次選考事前準備業務
- 3) 一次選考業務
- 4) 二次選考事前準備業務
- 5) 二次選考業務
- 6) 選考後処理業務
- 7) オファー・繰上対応業務
- 8) 選考データの管理
- 9) その他

（2）事業実施期間

平成 25 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで（3 年間）

（3）受託した民間事業者

公益社団法人青年海外協力協会（4 者応札による）

2. 確保すべき質の達成状況及び評価

平成 25 年度、26 年度に実施した選考業務における対象者は以下のとおり。

【第 1 表】長期ボランティア選考実績 (人)

		25 春	25 秋	26 春	26 秋
青年海外協力隊	応募者	1, 472	1, 646	1, 612	1, 399
	一次合格者	954	1, 030	1, 023	918
	二次合格者	586	661	640	497
シニア海外ボランティア	応募者	395	465	436	383
	一次合格者	188	220	192	208
	二次合格者	96	118	100	111

【第 2 表】短期ボランティア選考実績

短期ボランティア	25 年度				26 年度			
	第 1 回	第 2 回	第 3 回	第 4 回	第 1 回	第 2 回	第 3 回	第 4 回
応募者	83	128	93	100	104	109	133	114
一次合格者	44	69	48	40	47	54	88	74
二次合格者	35	48	40	35	29	39	67	※1

※1 26 年度第 4 回短期募集の二次合格者は現在、とりまとめ中。(4 月 20 日現在)

選考業務で対象となった応募者、合格者の実績は第 1 表、2 表のとおりであり、それらの規模を踏まえ、以下の点を中心にボランティア選考支援業務契約を評価した。

- ・イ. 選考情報の正確性の保持
- ・ロ. 情報漏えいの防止
- ・ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施
- ・ニ. 円滑な二次選考会場運営
- ・ホ. 積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施
- ・ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築

なかでも、①選考過程において必要なデータを正確に管理できたか、②応募者のうち書類が不備であった者へも適宜、連絡、必要な情報等を取り付け、問題なく選考過程にのせられたかどうか、③各選考過程において応募者だけでなく、各関係者とも適宜連絡をとり、円滑に業務を進められたか、という点を重視しつつ、評価した。各項目における達成状況は以下第 3 表のとおり。

【第 3 表】

委託業務	確保されるべきサービスの質	確保されるべきサービスの質の達成状況及び業務の実施状況	
		25 年度	26 年度
1. 応募受付業務	イ. 選考情報の正確性の保持	・ 青年海外協力隊(以下「JV」)、シニア海外ボランティア(以下「SV」)については毎募集期、2000 名近くの応募者情報(氏名、連絡先、資格等)について受験番号を付し、システムに入力、応募受領通知を発送することができた。短期ボランティア(以下「短期」)についても年 4 回、毎回 100 名近くの応募者について同様の対応ができた。 ・ JV 及び SV の春募集の応募受付業務では、TOEIC 団体受験の受験案内で、書類送付ミスがあり、松山会場を希望した 5 名に東広島会	・ JV、SV については毎募集期、2000 名近くの応募者情報(氏名、連絡先、資格等)について受験番号を付し、システムに入力、応募受領通知を発送することができた。短期についても年 4 回、毎回 100 名近くの応募者について同様の対応ができた。(ミス 0 件) ・ 26 年度については春募集、秋募集ともに TOEIC 受験案内に関する送付ミスは発生しなかった。

		場を案内し、東広島市会場希望者 12 名に松山会場を案内する形で書類が送付された（ミス 17 件）。チェック時の確認事項等を明確にすることで、秋募集以降、TOEIC 受験案内に関する送付ミスは発生しなかった。 ・ TOEIC の実施に関連して発生したミスについては、受験会場のコードがウェブに記載されているものと、受験者に配布している語学力申告台紙に記載されているもので、異なっていたことが原因であることが判明している。そのため、以降、ウェブ上での記載、語学力申告台紙の記載については齟齬がないよう確認し、ミスの根本的な原因に対処している。	
	ロ. 情報漏えいの防止	・ JV、SV、短期全ての応募受付業務において情報漏えいは発生しなかった（0 件）。	・ JV、SV、短期全ての応募受付業務において情報漏えいは発生しなかった（0 件）。
	ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施	・ 春募集では JV540 名、SV217 名、秋募集では JV657 名、SV260 名、短期では第 1 回 47 名、第 2 回 86 名、第 3 回 66 名、第 4 回 59 名の応募書類の不足あるいは、記載事項不明者に対し連絡、確認作業を行い、応募書類に正確な情報を反映した。	・ 春募集では JV657 名、SV183 名、秋募集では JV563 名、SV187 名、短期では第 1 回 37 名、第 2 回 48 名、第 3 回 43 名、第 4 回 26 名の応募書類の不足あるいは、記載事項不明者に対し連絡、確認作業を行い、応募書類に正確な情報を反映した。
	ニ. 円滑な二次選考会場運営	・ 該当業務なし。	・ 該当業務なし。
	ホ. 積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施	・ 上述ハのとおり、応募者に対して積極的に連絡をとり、円滑に選考業務ができるよう情報を反映させた。	・ 上述ハのとおり、応募者に対して積極的に連絡をとり、円滑に選考業務ができるよう情報を反映させた。
	ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	・ 応募受付業務については、業務体制が十分確保されていた。	・ 応募受付業務については、業務体制が十分確保されていた。

2. 一次選考 事前準備業務	イ. 選考情報の正確性の保持	・JV については春募集 97 名、秋募集 98 名の技術専門委員(各職種ごとに委嘱している。応募者の技術的背景の審査を担当)に JICA HP に公表するための技術問題作成を依頼、回収し、機構に提出した。 ・応募書類の受付後は技術審査に必要な資料一式を JV は春募集 85 名、秋募集は 86 名、SV は春募集 63 名、秋募集 67 名、短期は第 1 回 24 名、第 2 回 23 名、第 3 回 29 名、墮 8 位 4 回 26 名の技術専門委員ごとに作成、送付し、審査を依頼、結果を回収し、システムに入力した。 ・春募集において隊員経験の確認が徹底されていなかったため、方法を見直し、以降、徹底を図った。	・JV については春募集 100 名、秋募集 101 名の技術専門委員に JICA HP に公表するための技術問題作成を依頼、回収し、機構に提出した。 ・応募書類の受付後は技術審査に必要な資料一式を JV は春募集 84 名、秋募集 89 名、SV は春、秋募集ともに 69 名、短期は第 1 回 25 名、第 2 回 31 名、第 3 回 29 名、第 4 回 28 名の技術専門委員ごとに作成、送付し、審査を依頼、結果を回収し、システムに入力した。
	ロ. 情報漏えいの防止	・JV、SV、短期それぞれの一次選考準備事前業務において情報漏えいに係る問題は発生しなかった。 ・ボランティアの技術審査書類の作成のため応募書類の個人情報部分に黒塗りをかけるマスキング加工を施し、個人情報漏洩対策を徹底した。	・JV、SV、短期それぞれの一次選考準備事前業務において情報漏えいに係る問題は発生しなかった。 ・ボランティアの技術審査書類の作成のため応募書類の個人情報部分に黒塗りをかけるマスキング加工を施し、個人情報漏洩対策を徹底した。
	ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施	・受験者から問合せがあった場合には丁寧に対応した。	・受験者から問合せがあった場合には丁寧に対応した。
	ニ. 円滑な二次選考会場運営	・該当業務なし。	該当業務なし。
	ホ. 積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施	・連絡調整が不十分(技術専門委員から委員を継続しない連絡を受託事業者が受けていたが機構に報告がなかった)なため、一次選考準備中に機構が当該委員への委嘱手続き等の対応を急ぎ行う必要が	・技術専門委員及び機構とも積極的にコミュニケーションをとり、円滑な連絡調整ができた。

		生じた事例が1件あった。	
	ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	・業務体制が十分確保されていた。	・業務体制が十分確保されていた。
3. 一次選考業務	イ. 選考情報の正確性の保持	・機構に提出した、JV、SV、短期それぞれにおいて語学審査結果、技術審査結果、健康診断結果を応募者ごとにとりまとめた一次選考台帳の内容は正確であった。	・機構に提出した、JV、SV、短期それぞれにおいて語学審査結果、技術審査結果、健康診断結果を応募者ごとにとりまとめた一次選考台帳の内容は正確であった。
	ロ. 情報漏えいの防止	・健康診断書については、内容確認後、受託事業者の職員がタクシーを利用し、直接提出先である機構健康管理課に持込むなどの安全管理措置を取っていた。 ・JV、SV、短期のそれぞれの一次選考業務において情報漏えいは発生しなかった。	・健康診断書については、内容確認後、受託事業者の職員がタクシーを利用し、直接提出先である機構健康管理課に持込みむなどの安全管理措置を取っていた。 ・秋募集においてSVの一次可否通知に同封する種類に関し、再検査指示書と健康診断書のコピーを間違った送付先に送付するケースが2件発生した。封入時のチェックを確認ペアを変えて、2回行うなど同チェックを徹底するようにした。 ・次期実施要項では、業務フローの一次選考結果通知、二次選考結果通知の箇所、「重要度の高い書類（健康診断書等）は誤送を防ぐため、別途、最後に封入する形で、宛先確認を徹底し、送付すること」と規定する。
	ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施	・JV、SVについては一次選考結果を発表日の10時にJICA HPに公表できるよう結果をとりまとめるとともに、同発表日に結果を全員に発送した。 ・短期についても、一次結果発表日に結果を全員に発送した。	・JV、SVについては一次選考結果を発表日の10時にJICA HPに公表できるよう結果をとりまとめ、同発表日に結果を全員に発送した。 ・短期についても、一次結果発表日に結果を全員に発送した。 ・追加健診に必要な健康診断書を2名の応募者に誤送した事案に際し、両応募者に丁寧に事情を説明

			の上、陳謝した。
	ニ. 円滑な二次選考会場運営	・ 該当業務なし。	・ 該当業務なし。
	ホ. 積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施	・ 技術専門委員とも積極的にコミュニケーションをとり、円滑な連絡調整ができた。	・ 春募集の SV 一次選考では追加合格を 1 名出すことになったが、過去の活動状況の確認、応募者本人の意向確認や技術専門委員への連絡など迅速に対応できた。
	ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	・ 業務体制が十分確保されていた。	・ SV では再検査指示、健康診断書の誤送が 2 件発生したため、封入時のチェックをダブルチェックする体制を徹底するようあらためて指示した。
4. 二次選考事前準備業務	イ. 選考情報の正確性の保持	・ JV、SV、短期とも一次選考の結果に基づき、二次選考事前準備業務にあたった。	・ JV、SV、短期とも一次選考の結果に基づき、二次選考事前準備業務にあたった。 ・ 秋募集の SV で西仏語学試験の結果が正確に反映されないまま、面接順番表、資料一式が作成された。面接当日、選考課にて資料を差し替えた。 ・ 秋募集の SV の面接では直前の辞退、会場変更などの受験者情報が配付資料に反映されておらず、辞退者の応募者調書がそのまま入っているケースがあり、直前に差替えた。 ・ 一次合否結果を踏まえて、二次選考資料の作成した段階で、資料の読み合わせをダブルチェックするなど、確認プロセスの徹底を図るよう指示した。
	ロ. 情報漏えいの防止	・ JV、SV、短期の二次選考事前準備業務においては情報漏えいは発生しなかった。	・ JV、SV、短期の二次選考事前準備業務においては情報漏えいは発生しなかった。

	・健康診断書及び応募書類の授受については、タクシーを利用し、取り扱いに慎重を期した。 ・ボランティアの二次選考に関する事前配付書類の作成においては応募書類にマスキング加工を施し、利用することで個人情報漏洩対策を徹底した。	・健康診断書類及び応募書類の授受については、タクシーを利用し、取り扱いに慎重を期した。 ・ボランティアの二次選考に関する事前配付書類の作成においては応募書類にマスキング加工を施し、利用することで情報漏洩対策を徹底した。
ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施	・二次選考会場の選定にあたり、各受験者の居住地からの旅費・時間等を比較し、受験会場選定のための検討資料を作成をした。 ・各 JV、SV、短期受験者への案内文書では、会場写真なども取り入れた容易に理解可能な文書で通知した。	・JV、SV とも地方会場、東京会場とも丁寧な案内文書を作成し、通知した。 ・短期においても東京会場の案内文書を作成し、通知した。
二. 円滑な二次選考会場運営	・事前のシミュレーション等を通し、国内機関との情報共有を図った。 ・秋募集の東京会場は JICA 本部と近隣民間施設の 2 か所を併用した。また日程の関係上、週末の選考実施もあったが、会場設営、当日の運営等も含め、事前に会場と十分に打ち合わせを行った。	・春募集では SV の地方選考が 1 週間前倒しされたが、受験者、国内機関に対しても、滞りなく情報提供された。 ・秋募集の SV で、語学結果が正確に反映されないまま、面接順番表、資料一式が作成された。面接当日、該当面接官の資料を差替えた。 ・秋募集の JV 人物面接にて、当日面接する受験者の応募者調書等の配付ミスが一件あり、選考課にて差しかえた。 ・秋募集の JV 二次選考において、外部の会場で技術面接予定の受験者が、同時に本会場で人物面接としている事例が当日朝判明し、急きょ面接の順番を複数名変更して対応した。 ・一次合否結果を踏まえて、二次選考資料の作成した段階で、資料

			の読み合わせをダブルチェックするなど、確認プロセスの徹底を図るよう指示した。
	ホ. 積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施	・JVにおける地方選考、近隣民間施設とJICA本部の併用等、今までと異なる形での実施、運営が求められたが、先方と事前に密に打ち合わせを行い、十分な準備を行うことができた。	・機構管理職（人物面接官）、国内機関等、前広に情報提供した。
	ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	・業務体制が十分確保されていた。	・再検査指示、健康診断書の誤送、二次選考資料の不備が複数発生したため、民間事業者内部の相互けん制機能が働く体制の構築を改めて指示した。
5. 二次選考業務	イ. 選考情報の正確性の保持	・二次選考ではJVは春募集84名、秋募集85名の技術専門委員からの技術面接結果を回収し、システムに入力した。 ・人物面接ではJVは春募集84名、秋募集87名、SVは春募集36名、秋募集41名、短期は第2回は18名、それ以外の回では各回12名の人物面接官からの面接結果を回収し、システムに入力した。 ・JV、SV、短期の各二次選考後、健康診断の最終判定結果、人物、技術（JVのみ）の結果と合わせて正確に入力し、二次選考台帳として機構に提出し、最終合否が決定できるよう円滑な業務実施に寄与した。	・二次選考ではJVは春募集83名、秋募集87名の技術専門委員から技術面接結果を回収し、システムに入力した。 ・人物面接ではJVは春募集97名、秋募集104名、SVは春、秋募集ともに43名、短期は第1回12名、第2、3回18名、第4回16名の人物面接官からの面接結果を回収し、システムに入力した。 ・JV、SV、短期の各二次選考後、健康診断の最終判定結果、人物、技術（JVのみ）の結果と合わせて正確に入力し、二次選考台帳として機構に提出し、最終合否が決定できるよう円滑な業務実施に寄与した。 ・春募集ではSVの二次選考後、合否発表前に辞退連絡が入っていたにもかかわらず合格通知を行った。辞退連絡については、すべて機構選考課に共有を徹底し、明確に判断できないものは合わせて相談するよう指示した。
	ロ. 情報漏えいの防止	・JV、SV、短期のそれぞれの二次	・JV、SV、短期のそれぞれの二次

	選考業務においては情報漏えいは発生しなかった。 ・JV では春募集 954 名、秋募集 1030 名分の技術面接、人物面接で用意した応募書類、SV では春募集 188 名、秋募集では 220 名、短期では 4 回分合計 201 名分の応募書類等を技術専門委員、人物面接官より回収し、未提出者には督促の上、書類管理を徹底した。	選考業務においては情報漏えいは発生しなかった。 ・JV では春募集 1023 名、秋募集 918 名分の技術面接、人物面接で使用した応募書類、SV では春募集 192 名、秋募集では 208 名、短期では 4 回分合計 263 名分の応募書類等を技術専門委員、人物面接官より回収し、未提出者には督促の上、書類管理を徹底した。
ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施	・秋募集では、宿泊先として利用している JICA 東京が改修工事で利用できなかったため、民間宿泊施設と交渉し、受験者に負担がないよう手配できた。	・春募集及び秋募集では、JV 二次選考で悪天候と重なった日があったが、帰宅困難となった受験者に対し、宿泊先を手配するなど臨機応変に対応した。 ・秋募集では SV の二次地方選考において悪天候等で交通手段がストップするなどの事態が発生したが、臨機応変に対応できた。具体的には瀬戸大橋が通れなくなった岡山在住の受験者にフェリーの情報をご連絡し、高松の JICA 四国までたどり着けるよう交通手段を紹介した。また暴風雪で移動が困難になった受験者には JICA 北海道と調整し、急きょ別の日を面接日として設定し、対応した。
二. 円滑な二次選考会場運営	・春募集で初めて利用した会場の事前清掃や椅子、パーティション等のレンタルを行い、二次選考会場として設営、利用できた。二次選考初日に受付に時間を要したため、入館カードの配付方法などについて改善を求め、2 日目以降から受験者の長い行列が生じなくなった。	・春募集では SV 選考会場（東京）で受験者が控室を間違えるケースが複数回発生したため、会場での案内方法、声掛け方法を見直し、その場で対応した。 ・春募集で二次選考会場となった竹橋において、借りた入館カードの有効期限が切れており、受験者の入館に問題が生じたが、即座に担当窓口と交渉、更新、カードの交換と対応し、受付をスムーズに進めることができた。

			・秋募集では JV の二次選考で、技術面接票の技術専門委員氏名が、正確に反映されていなかったが次期募集期より事前確認を徹底するよう指示した。
	ホ. 積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施	・技術専門委員、人物面接官とも十分にコミュニケーションをとり、問題はなかった。	・JV 二次選考では人物面接後の書類確認時に、終了を面接官に忘れなど、書類チェック体制が整っていなかった。また、確認漏れがあり、後日面接官に再度確認を行う必要が数件生じたため、確認手順を見直し、手続きを徹底した。
	ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	・二次選考業務については、業務体制が十分確保されていた。	・配付資料、データ回収体制に問題があるケースも複数発生したため、体制確認を改めて指示した。
6. 選考後処理業務	イ. 選考情報の正確性の保持	・JV、SV、短期それぞれ選考情報をシステムに正確に反映させた。二次合否後、発生した辞退、合格取り消し等の情報もすべて、迅速かつ正確に反映させた。	・JV、SV、短期それぞれ選考情報をシステムに正確に反映させた。二次合否後、発生した辞退、合格取り消し等の情報もすべて、迅速かつ正確に反映させた。
	ロ. 情報漏えいの防止	・JV、SV、短期の選考後処理業務においては情報漏えいは発生しなかった。	・JV、SV、短期の選考後処理業務においては情報漏えいは発生しなかった。
	ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施	・合格書類を紛失したという JV 応募者（春募集 1 名、秋募集 2 名）からの照会に対し、本人確認を徹底し適切に対応した。 ・合格後、提出すべき書類を出していない JV 合格者に対して督促を行い、書類を取り付けた。（同意書、資格取得届、辞退届、計 136 名）	・合格書類を紛失したという JV 応募者（春募集 1 名、秋募集 2 名）からの照会に対し、本人確認を徹底し適切に対応した。 ・合格後、提出すべき書類を出していない JV 合格者に対して督促を行い、書類を取り付けた。（同意書、資格取得届、辞退届、計 187 名）
	ニ. 円滑な二次選考会場運営	・該当実績なし。	・該当実績なし。
	ホ. 積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施	・JV 合格者からの辞退連絡について、機構に適宜状況報告がなく、	・辞退者からの相談には丁寧に応じており、辞退届では、対応者へ

	整の実施	機構より状況確認をして初めて対処するケースが数件あった。辞退者の対応について整理し適宜情報共有するよう指示した。	の感謝が述べられる例が増えている。
	へ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	・業務体制が十分確保されていた。	・業務体制が十分確保されていた。
7. オファー・繰上対応業務	イ. 選考情報の正確性の保持	・在外事務所からのオファーが提示された場合に機構に提出する選考台帳（技術専門委員への審査依頼、回答取付を新たに行い、各募集期の語学、健康、人物の選考情報を記載）は正確であった。	・合格発表後、実施する SV の補欠者に対するオファー案件で、技術専門委員への確認不足のまま機構に提出された。合否にかかわる重要事項であり、以降、手順の確認を徹底した。
	ロ. 情報漏えいの防止	・JV、SV、短期のオファー・繰上合格対応業務においては情報漏えいは発生しなかった。	・JV、SV、短期のオファー・繰上合格対応業務においては情報漏えいは発生しなかった。
	ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施	・オファー案件の打診を補欠者にする際には正確な情報提供を心がけ、追加の情報提供も積極的に行った。結果、JV31 件、SV28 件、短期 9 件の追加合格につながった。 ・辞退が出た場合の繰上合格でも同様に、補欠者に正確な情報提供を心がけ、打診を行った。	・オファー案件の打診を補欠者にする際には正確な情報提供を心がけ、追加の情報提供も積極的に行った。結果、JV8 件、SV24 件、短期 7 件の追加合格につながった。 ・辞退が出た場合の繰上合格でも同様に、補欠者に正確な情報提供を心がけ、打診を行った。
	ニ. 円滑な二次選考会場運営	・該当実績なし。	・該当実績なし。
	ホ. 積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施	・繰上合格、オファー案件の打診を補欠者に行う際には正確な情報提供を心がけ、追加の情報提供も積極的に行った。	・繰上合格、オファー案件の打診を補欠者に行う際には正確な情報提供を心がけ、追加の情報提供も積極的に行った。
	へ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	・業務体制が十分確保されていた。	・業務体制が十分確保されていた。
8. 選考データの管理	イ. 選考情報の正確性の保持	・応募、一次選考、二次選考、選考後と各プロセスにおいて正確に選考情報をシステムに入力できた。	・応募、一次選考、二次選考、選考後と各プロセスにおいて正確に選考情報をシステムに入力できた。

	ロ. 情報漏えいの防止	・ JV、SV、短期のそれぞれの選考データ管理業務においては情報漏えいは発生しなかった。	・ JV、SV、短期のそれぞれの選考データ管理業務においては情報漏えいは発生しなかった。
	ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施	・ 該当実績なし。	・ 該当実績なし。
	ニ. 円滑な二次選考会場運営	・ 該当実績なし。	・ 該当実績なし。
	ホ. 積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施	・ 該当実績なし。	・ 該当実績なし。
	ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	・ 選考データ管理業務については、業務体制が十分確保されていた。	・ 選考データ管理業務については、業務体制が十分確保されていた。
9. その他	イ. 選考情報の正確性の保持	8. イのとおり。	8. イのとおり。
	ロ. 情報漏えいの防止	・ 各プロセスにおいて情報漏えいの事例は発生しておらず、問題なく実施できた。	・ 秋募集における SV の健康再検査指示、健康診断書の誤送付以外には事例はなかったが、本来、事例があってはならない事項なので、改めて体制指示を行った。
	ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施	・ 入所前健康診断書の提出がない合格者に対し、督促し、書類を取り付けた（JV53 名、SV3 名）	・ 入所前健康診断書の提出がない合格者に対し、督促し、書類を取り付けた（JV125 名、SV5 名）
	ニ. 円滑な二次選考会場運営	・ 該当実績なし。	・ 該当実績なし。
	ホ. 積極的なコミュニケーション及び円滑な連絡調整の実施	・ 選考支援業務では応募者、技術専門委員、機構管理職（人物面接官）、健康管理課担当者等、業務に関係する担当者も多く、コミュニケーションが欠かせないが、総じて問題なく実施できた。	・ 選考支援業務では応募者、技術専門委員、機構管理職（人物面接官）、健康管理課担当者等、業務に関係する担当者も多く、コミュニケーションが欠かせないが、総じて問題なく実施できた。
	ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	・ 春募集で JV の地方選考の開始、国内機関での TOEIC 団体試験実施等、新たな動きがあり、若干体制の問題が認識されたことから、秋募集に向けて選考業務に習熟した担当者を主任に据え、体制が整え	・ 春募集までは前年度の改善された体制で運営され、問題は少なかったが、民間事業者の人事異動に伴い、体制を確保できず、秋募集では資料の送付ミス、システム入力ミス等の発生が多く見られた。

		られた。 ・ その結果、秋募集では全体の選考業務の運営、予算管理の体制等、大幅な改善が見られた。	・ 体制変更に伴い予算管理等も含め、問題が発生した段階での情報共有が全体的に遅い等の状況が見られる。 ・ 上記問題点の原因としては、業務全体への理解度、業務経験の浅い者の配置等による部分が大きいと考えられるため、その点について改めて体制構築するよう申し入れ済み。 ・ 業務全体でのミスを削減するための根本的な対策としては、プロポーザル評価基準において、業務従事者の経験・能力等の配点基準を増やし、業務総括責任者、主任の評価を重視することとしたい。また契約後は総括、主任の業務への取り組み等についても継続的にモニタリングし、必要に応じて申し入れを行い、体制の強化を求めることとしたい。
--	--	---	---

3. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

今実施期間中に、以下の提案があり、取り組んだ結果、業務の軽量化が図られた。

(1) SV 一次選考における技術審査結果の電子データでの取付

以前までは希望のあった技術専門委員へ電子データで「技術審査票」を送付し、記入の上、返送という形をとっており、残りの技術専門委員へは紙媒体でのやりとりとしていた。しかしながら、今回より「技術審査票」については暗号化処理した電子データでのやりとりとしたところ、技術専門委員にとっても審査時間を確保でき、民間事業者においても、入力作業が大幅に短縮できる結果となった。

4. 実施経費の状況及び評価

人件費について、市場化テスト実施前の平成 24 年度の経費（123,218,867 円、税抜）と比較すれば、今回の単年度分の人件費は 58,642,650 円（税抜）であり、約 64 百万円（約 52%減）の経費削減となっている。ただし、24 年度と 25-26 年度の業務内容は同一ではないため、25-26 年度では対象外となっている応募相談等の業務に相当する人件費を除き試算した参考値は、下表の④、⑤のとおり、経費減（約 42 百万円、約 42%減）となっており、いずれの場合も削減効果は顕著であったと評価出来る。

一方、技術専門委員へ依頼した技術審査の謝金や二次選考合格者の再検査健康診断料、二次選

考会場までの旅費等の直接経費については青年海外協力隊の応募者が24年度は2,674名だったのに対し、25年度は3,118名、26年度は3,011名と増加しており、同時に合格者も24年度916名から、25年度1,247名、26年度1,137名と増加している。そのため人数に比例して技術審査、交通費、健康診断再検査料等の経費が増大し、直接経費は増加する結果となっている。しかしながら、人件費削減の効果が大きかったことから、全体でも経費削減効果が出ている。

契約における経費内訳(税抜)	平成24年度 (市場化テスト実施前) A	平成25年度	平成26年度	平成25～26 年度平均 B	B - A	削減率
人件費	123,218,867	58,642,650	58,642,650	58,642,650	-64,576,217	▲52.4%
直接経費 (実績)	62,083,540	79,833,468	80,220,114	80,026,791	17,943,251	28.9%
全体経費 (+)	185,302,407	138,476,118	138,862,764	138,669,441	-46,632,966	▲25.2%
人件費 ^(注)	101,162,690	58,642,650	58,642,650	58,642,650	-42,520,040	▲42.0%
全体経費 ^(注) (+)	163,246,230	138,476,118	138,862,764	80,026,791	-24,576,789	▲15.1%

(注) 24年度と25～26年度の業務内容は同一ではない。25～26年度で対象外となっている応募相談等の業務に相当する人件費を除いた参考値として、上表④、⑤を記載。ただし、24年度契約では人件費の詳細内訳は設けていないため精緻な計算は困難であるが、24年度契約前の当機構内の実施計画・積算資料から割り出した見込みの数字を用いている。

5. まとめ

(1) 全体的な評価

選考支援業務は応募者も多く、対外的な発表などのスケジュールもすべて公開され決まっており、それに合わせて遅滞なく正確にデータを取扱い、選考結果を出していくことは緊張も強いられる。また、本業務は応募者のみならず、職種ごとの技術専門委員や人物面接官等、関係者も多く、ほぼすべての情報のやりとりが個人情報となる。

TOEIC試験会場の案内ミス、健康診断再検査指示の誤送付、選考会場での資料の配付ミスなどはあったものの、応募者に対して真摯に対応し、最終的な選考情報の正確性は確保し、最終合否発表につなげたことは評価できる。

また選考から次の訓練、派遣へと滞りなく進めていくために応募者一人一人に対して、必要に応じて丁寧なフォローを行うなど、全体的に応募者の側に立っての業務遂行ができていたと評価している。

(2) 今後の事業

1) 本事業の市場化テストは今期が1期目であるが、事業全体を通した実施状況は以下のとおりである。

① 実施期間中、SVへの健康診断書の誤送付が2件発生したが本人への連絡、説明等、すべて

真摯に対応し、最終的に誤送付した資料も回収できた。改めてチェック体制の構築・強化を機構より言及したものの、事案には十分に対応したと評価している。したがって民間事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等を行った実績はない。

- 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、本事業を含むボランティア事業の実施状況については、外務省及び外務省独立行政法人評価アドバイザーに委嘱された外部有識者等によるチェックを受ける体制が整っている。
- ③ この市場化テストにおいては4者の応札があった。一定の者が有利となるような入札要件を付しておらず、広く競争性を確保するための環境は整えられている。
- 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、一次選考時に健康診断書の誤送付が2件起きるなど、情報漏えいの防止については問題が発生した。しかしながら、その他の委託業務内容においては、すべて確保されるべき質にかかる目標を達成している。
- ⑤ 従来経費からの節減については事業期間において約64百万円（約52%）の節減効果を上げている。25-26年度以降では対象外となっている応募相談等の業務に相当する人件費を除いた場合も、約42百万円（約42%）の経費削減となっている。

2) 上述のとおり、本事業については、情報漏えいの防止について問題が発生したことから、今後の事業に当たっては、2期目の市場化テストを実施することとしたい。

以上