

## 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）の概要

### 1. 業務内容及び契約期間

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（国際航空券手配業務及び国内接遇業務）を行うもの。

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

### 2. 実施状況に関する評価

包括的に達成すべき質として設定された以下の項目すべてが達成。

#### ア 安全の確保

- ・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。

#### イ 業務継続の確保

- ・業務の不備に起因する研修の中断がないこと。
- ・業務の不備に起因する研修参加者の来日遅延により、プロジェクト開始の遅延、妨げがないこと。
- ・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。
- ・センターとの連絡が取れず、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。

#### ウ 快適性の確保

- ・研修参加者に対して実施するアンケートの各設問について、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。

民間事業者からの提案に基づき、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. 実施経費に関する評価

本業務の落札金額は 106,055 千円であり、従来の実施に要した経費 109,454 千円（平成 22 年度の実施経費）に比べ 3,399 千円（3.1%）の経費が削減。

### 4. 今後の事業について

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