

平成 29 年 2 月 28 日
独立行政法人国際協力機構

民間競争入札実施事業
JICA ボランティア募集関連業務にかかる業務の実施状況について
(平成 27 年度～平成 28 年度)

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。）が実施する青年海外協力隊及びシニア海外ボランティアの募集説明会、募集説明会の広報、ボランティアセミナーに関する業務（以下、「募集関連業務」という。）

本業務は、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）に 4 分割し、委託している。

2 事業実施期間

①JICA ボランティア募集関連業務（JICA 筑波、JICA 東京、JICA 横浜）

平成 26 年 11 月 10 日から平成 30 年 3 月 30 日まで（3 年 5 か月間）

②JICA ボランティア募集関連業務（JICA 中部）

平成 27 年 1 月 8 日から平成 30 年 3 月 30 日まで（3 年 3 か月間）

③JICA ボランティア募集関連業務（JICA 関西）

平成 27 年 1 月 15 日から平成 30 年 3 月 30 日まで（3 年 3 か月間）

④JICA ボランティア募集関連業務（JICA 九州）

平成 27 年 1 月 16 日から平成 30 年 3 月 31 日まで（3 年 3 か月間）

3 受託した民間業者

①公益社団法人青年海外協力協会

②公益社団法人青年海外協力協会

③公益社団法人青年海外協力協会

④特定非営利活動法人九州海外協力協会

II 事業の実施状況、確保されるべき質の達成状況及び評価

募集関連業務実施に当たり、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	情報漏えい発生件数0件
ロ. 募集説明会の参集者、ボランティアセミナーの実施機関の関心に応える企画内容の立案	(募集説明会) 募集説明会参加後アンケートにおける「応募しなくなった」「やや応募しなくなった」割合：JV(※1)80%以上、SV(※2)65%以上 (ボランティアセミナー) 将来の応募者増加に向けてJICAボランティアに関心を持つ層の拡大を図るため、セミナーの企画内容を工夫し立案すること。
ハ. 円滑な募集説明会、ボランティアセミナーの運営	トラブル発生件数0件
ニ. 募集説明会、ボランティアセミナーの確実な実施	・クレーム発生件数0件 ・実施回数 【募集説明会】 (首都圏) 60回／年間 (中部) 26回／年間 (関西) 40回／年間 (九州) 40回／年間 【ボランティアセミナー】 (首都圏) 130回／年間 (中部) 35回／年間 (関西) 60回／年間 (九州) 55回／年間
ホ. 効果的な募集説明会の広報の実施	無料広報媒体依頼先掲載率：20%以上
ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	機構との積極的なコミュニケーション及び、連絡調整を実施し、業務を確実にを行うための体制の整備。募集説明会やボランティアセミナー実施機関からのクレームや事故発生時の迅速で丁寧な対応が可能な体制構築。

(※1) JV：青年海外協力隊及び日系社会青年ボランティア

(※2) SV：シニア海外ボランティア及び日系社会シニア・ボランティア

基本的な評価方法は、受託事業者が提出する「募集関連業務に関する業務の実施報告書」「中間報告書」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

全ての契約において、個人情報へのアクセスに対する管理を徹底した結果、情報漏えいは発生しなかった。特に首都圏、中部、関西の受託事業者は、個人情報を取り扱う全ての職員が、個人情報マネジメントシステム（PMS マニュアル）に基づき業務を行い、定期的な社内研修を通じて基本知識の向上を図った。

(ロ) 募集説明会の参集者、ボランティアセミナーの実施機関の関心に応える企画内容の立案

募集説明会実施後のアンケートで「応募しなくなった」及び「やや応募しなくなった」と回答した割合は表1のとおりである。

平成27年度の割合が目標に達しなかった理由について、アンケート結果を分

析したところ、進行役を含めプレゼンテーション能力が低い、参加者の関心に合致した内容が提供できていない、ボランティア参加意欲が掻き立てられる会となっていない等の課題が明らかとなった。このため、平成28年度の実施に向け、担当者の話し方講座の受講、長期に比べ参加しやすいことから、今後の応募者増が見込まれる短期ボランティアに特化した説明会の開催、また青年に関しては帰国後の進路に不安を感じる者が多いことから、帰国後のキャリア形成や現職参加の制度について、ボランティア経験者から直接話を聞く機会を設けるなど、参加者の関心を丁寧に拾い上げ、内容の充実に取り組んだ。その結果、平成28年度は全ての契約において目標を達成することができた。

【表1：応募意向の割合】 (単位：%)

		前契約 (※1)	H27年度 (※2)	H28年度 (※3)
①首都圏	JV	81.47	75.56	87.52
	SV	65.13	59.96	76.18
②中部	JV	77.75	69.00	83.00
	SV	63.75	48.50	71.00
③関西	JV	78.23	75.00	84.00
	SV	61.95	61.00	69.50
④九州	JV	85.62	74.50	86.00
	SV	65.60	63.00	75.50

(※1) H24年度春～H26年度秋募集の合計6募集期の平均

(※2) H27年度春・秋募集期の平均

(※3) H28年度春・秋募集期の平均

ボランティアセミナーでは、全ての契約において受託事業者は、実施機関のニーズを確実に把握し、受講者がJICAボランティアへの関心を高められる企画を提案した。一般の関心を引く民族衣装や現地の楽器の紹介などを含め、受講者の参加意欲を高める企画を提案した。座学のみでなく、参加型ワークショップを取り入れることで、受講者が主体的に参加できるように創意工夫を図った。その結果、実施後のアンケートでは、JICAボランティアに興味を持つきっかけができた等の前向きな感想が多数あった。

(ハ) 円滑な募集説明会、ボランティアセミナーの運営

各募集期には、多くの参加者が見込まれる鉄道ターミナル駅周辺で会場を選

定・確保し、参加者を円滑に会場に誘導するため、要員を要所に配置するなど、効率的な会の運営がなされた。また、全ての受託事業者による統一的な対応を確保するためのマニュアル（接遇や誘導等）を整備し、受託事業者での教育を徹底した。さらに、受託事業者内連絡体制を強化し、顧客である一般の関心者からの問い合わせ等に迅速に対応するなど、サービスの質を確保する体制の強化に取り組んだ。

ボランティアセミナーについては、実施会場の使用規定、定められた時間や資機材を用いて確実に実施された。結果、業務の不備に起因するトラブルは発生しなかった。すべての契約において、実施機関と十分な打ち合わせを実施し、ニーズを把握するとともに、講師への情報共有を確実に行之、当日の運営についても講師のサポートを行うなどの対応をした。

（二）募集説明会、ボランティアセミナーの確実な実施

確保されるべきサービスの質の達成目標に基づき、募集説明会及びボランティアセミナーを確実に実施した。平成28年4月に発生した熊本地震により開催が困難となったため、九州のみ募集説明会の回数を減らしている。

【表2-1：募集説明会実施回数】

(単位：回)

	目標	実績(※1)
首都圏	60	60
中部	26	26
関西	40	40
九州	40	37.5(※2)

(※1) 実績値は、平成27年度と28年度の平均値

(※2) 平成28年4月発生 of 熊本地震により、説明会開催を自粛した

【表2-2：ボランティアセミナー実施回数】

(単位：回)

	目標	実績(※1)
首都圏	130	130
中部	35	35
関西	60	60
九州	55	55

全ての受託事業者は、募集説明会、ボランティアセミナーにおいて機構が提供した JICA 概要等の説明を行なうための基本ツール（パワーポイント資料等）を作成・使用した。また、同ツールの使用に関する研修を実施し、全ての募集説明会、ボランティアセミナーにおいて統一的な進行を行った。

募集説明会に関し、受託事業者は、運営にあたる職員に対してブリーフィングと研修を徹底したことにより、全ての会において統一的な進行がなされ、一定の質が確保され、クレーム等は発生しなかった。

ボランティアセミナーについて、特に関西では、応募者の少ない職種をターゲットとして、関連する専門学校（日本語教師、看護、農業、自動車整備等）に対し積極的にセミナー実施を働きかけ、JICA ボランティア関心者層の裾野拡大に努めた。

(木) 効果的な募集説明会の広報の実施

無料広報を依頼した自治体の広報誌への掲載は、中部、関西のみ目標値の 20% に達した。

【表3：無料広報掲載率】

	依頼数	掲載数	達成率
①首都圏	970	144	15%
②中部	330	65	20%
③関西	1,314	384	29%
④九州	440	44	10%

関西では、大学生向けのフリーペーパーへの掲載依頼を行った他、無料掲示板や図書館での掲載依頼を行った結果、目標を達成した。

中部では、依頼数は少なかったものの、確実に掲載される自治体をターゲットに依頼を行った。また、無料広報依頼に加え、過去の募集説明会参加者に対してメール等で応募勧奨の連絡を積極的に行った。

また特に首都圏において、以下の広報を実施要項記載の内容に従い実施した。

- ・茨城県内における「地方メディア」をターゲットにした募集に関する重点的プレスリリース（筑波研究学園都市記者会及び県政記者クラブ傘下のメディア計 50 社）。水戸市、つくば市でのボランティア写真展の実施と合わせた来訪者に対する応募相談を実施。
- ・神奈川県内 FM 局での帰国隊員が出演したボランティア事業広報。

(へ) これらのサービスの質を確保するための体制の構築

全ての契約において受託事業者は、各募集期において機構との間で定例会を開催し、業務の進捗・課題等を報告・協議し、情報の共有と確実な連絡・調整に努めた。急の判断を要する事項が発生した場合は迅速に機構に報告・相談し、対応を協議するなど積極的なコミュニケーションに努めた結果、参集者やセミナー実施機関からのクレームは発生しなかった。

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

支払額実績ベースの比較は次の通り。

【表4-1】			
実施期間における実施経費の比較(支払い実績額ベース、税抜、円)			
	従前経費	市場化テスト実施後 ※1	増減
①首都圏	平成24年2月2日～平成27年3月31日	平成26年11月10日～平成30年3月30日	
	101,080,213	115,747,150	14.5%
②中部	平成24年2月8日～平成27年3月31日※2	平成27年1月8日～平成30年3月30日	
	38,143,944	50,465,982	32.3%
③関西	平成24年2月24日～平成27年3月31日	平成27年1月15日～平成30年3月30日	
	57,846,810	70,377,819	21.7%
④九州	平成24年1月27日～平成27年3月31日	平成27年1月16日～平成30年3月31日	
	38,058,398	35,105,223	-7.8%

※1 平成28年度の1月～3月と平成29年度は未確定のため、平成27年度を基準に算出した。

市場化テスト導入前と導入後では会場借上げ費など直接費が大きく異なるため、直接費を除いた人件費で比較すると次の通り、首都圏と九州で経費が節減された。

【表4-2：人件費の比較】				(単位：円／税抜)
	実施前人件費 (a.)	実施後人件費 (b.)	前後比較 (c.)	増減率
			b. - a.	(c. / a.)
①首都圏	71,863,644	64,677,984	▲ 7,185,660	-10.0%
②中部	26,763,223	38,689,500	11,926,277	44.6%
③関西	37,023,447	41,248,344	4,224,897	11.4%
④九州	26,417,868	24,750,000	▲ 1,667,868	-6.3%

※1 平成28年度の1月～3月と平成29年度は未確定のため、平成27年度を基準に算出した。

※2 中部部及び関西での人件費増は、それぞれの募集説明会及びボランティア・セミナーで企画した内容(コンテンツ)の実施にともない受注者スタッフを増強したことによるもの。

2 報奨金の支払い

1) 報奨金支払いの有無

各業務委託契約書第12条第7項に報奨金支給の要件が定められているが、平成27年度および平成28年度においては報奨金の支払いは発生しなかった。

(参考) 報奨金支払いの要件

契約前年度である平成25年度の応募者実績を元に目標設定した。各年度において、以下の条件に基づき、報奨金として最大で当該年度の実績に基づき支払う契約金額(会場借料を除く)のうち、消費税等を除いた金額の最大6%に相当する金額を支払うものとする。なお、報奨金の支払いは当該年度の第4四半期の支払いと同時に行う。

(条件) ボランティアへの応募者数(※)が目標を達成した場合。青年海外協力隊・日系社会青年ボランティアで最大3.0%相当する金額を、シニア海外ボランティア・日系社会シニアボランティアで最大3.0%相当する金額を支払う。

(※) 応募者数：各国内機関が管轄する地域の毎年2回の募集期(春・秋)の長期ボランティアへの応募者の合計とし、JICAボランティアセミナー、及び募集説明会への参加・不参加にかかわらず、春募集・秋募集での応募者数とする。また、短期ボランティアはカウントされない。

【応募者数と報奨金目標との比較】

【表5-1：首都圏（JICA筑波、JICA東京、JICA横浜）】 (単位：人)

①首都圏		目標	H27年度		H28年度	
			応募者	達成比	応募者	達成比
	青年海外協力隊 日系社会青年ボランティア	1,522	1,235	▲ 287	1,113	▲ 409
	シニア海外ボランティア 日系社会シニアボランティア	435	357	▲ 78	345	▲ 90

【表5-2：中部（JICA中部）】 (単位：人)

②中部		目標	H27年度		H28年度	
			応募者	達成比	応募者	達成比
	青年海外協力隊 日系社会青年ボランティア	322	281	▲ 41	294	▲ 28
	シニア海外ボランティア 日系社会シニアボランティア	92	70	▲ 22	67	▲ 25

【表5-3：関西（JICA関西）】 (単位：人)

③関西		目標	H27年度		H28年度	
			応募者	達成比	応募者	達成比
	青年海外協力隊 日系社会青年ボランティア	623	466	▲ 157	459	▲ 164
	シニア海外ボランティア 日系社会シニアボランティア	169	132	▲ 37	130	▲ 39

【表5-4：九州（JICA九州）】

(単位：人)

④九州		目標	H27年度		H28年度	
			応募者	達成比	応募者	達成比
	青年海外協力隊 日系社会青年ボランティア	316	264	▲ 52	196	▲ 120
	シニア海外ボランティア 日系社会シニアボランティア	88	69	▲ 19	60	▲ 28

2) 報奨金支払いが発生しなかった理由

平成 26 年度以降応募者数が伸びなかった理由としては次の点が挙げられる。

- (ア) テロや感染症等による海外での安全上のリスクが高まり、海外渡航全般を抑える傾向が強まったため、説明会の参集者、応募者共に伸び悩んでおり、募集説明会での応募意欲度を高めても応募者数には直結しなかった(※)。
- (イ) 大学新卒者就職率の 7 年連続上昇に見られるように国内の雇用状況の改善により、就職・転職市場と JICA ボランティア事業が競合している。
- (※) 平成 26 年春以降の西アフリカ地域におけるエボラ出血熱流行と日本でのデング熱の流行、平成 27 年 1 月のシリア日本人ジャーナリスト殺害事件、3 月のチュニジア博物館における無差別テロ等、海外治安が急激に悪化している

3 評価

1) 経費

市場化テスト導入前と比較し、導入後では九州を除き支払額実績ベースで増加となった。これは、募集説明会応募個別相談での i Pad 等機器の導入や応募者確保を目的に利便性の良い立地条件の会場確保を意図し会場借上げ費等の直接費を当方から導入前を上回る額で単価設定して積算するよう指示した経緯があるためである。なお、人件費のみで見ると首都圏と九州で経費節減効果が表れている。

2) 報奨金

受託事業者の創意工夫のモチベーションを向上させることを目的として報奨金を導入した。受託事業者は目標達成に向け、募集説明会やボランティアセミナーでの企画（コンテンツ）や会場運営等で創意工夫を行った。

報奨金の導入に関し、受託事業者にヒアリングを実施したところ、受託事

業者に努力を促す意味では、導入すべきであると回答があった。一方、外部環境によって応募者数が左右されることを考慮すると、応募者数を報奨金支払いの基準とするのではなく、募集説明会参加者の応募意欲度等を報奨金支払いの基準とすることも今後検討していきたい。また、更なる民間事業者へのヒアリングを実施し、支払い基準を模索していく。

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) 経費については支払い実績ベースでは九州を除き増額となったが、これは主に直接費の増加が影響している。人件費で見ると首都圏と九州で節減効果が出たが、中部と関西では増加となった。ただし、これら増額の要因は魅力ある募集広報活動とするため募集説明会の企画の充実にとまなう受注者スタッフ増員など追加的な工夫にとまなうものであり、「質の改善」に貢献していると考えられる。

2 今後の方針

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1) 本事業全体を通した実施状況は以下の通りである。① 実施期間中、受託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による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、首都圏（JICA 筑波、JICA 東京、JICA 横浜）は3者からの応札があり、競争性は確保されている。
1者応札となった中部、関西、九州については、入札説明会へ参加し本事業に関心を示した民間事業者や実施要項策定時に意見聴取した人材派遣業や広告代理店等民間事業者に応札しなかった理由を聴取した結果、募集説明会の実施回数、開催場所が指定されて民間事業者の創意工夫の余地が少ないとの意見が寄せられた。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、大半の目 |
|---|

標を達成している。未達成となった募集説明会の自治体広報誌等への無料掲載率については、無料依頼であり掲載率が自治体側の都合で左右される要素が大きく、やむを得ない結果と考えられる。今後は過去の応募結果に基づき無料広報の効果を改めて分析・評価するとともに確実な広報結果を得るために有料広報の可能性も検討していく。 ⑤ 従来経費からの節減については、事業期間において人件費面で首都圏と九州で節減効果を上げている。一方、中部と関西については節減効果が見られなかった。
2) 以上の通り、首都圏については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、次期事業においては、「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）に基づき、終了プロセスへ移行した上で、機構の責任において行うこととしたい。
3) 首都圏については市場化テスト終了後においても、これまで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、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、引き続き法の趣旨に基づき公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしてまいりたい。
4) 中部、関西、九州については、今後テスト継続とし「新プロセス」或いは「現行プロセス」で運用することを要望する。後者の場合は、入札の競争性の向上を目的に新たな事業者が参入しやすくなるよう次の取り組みを地域ごとの特徴や要望に沿って取捨選択して実施要項策定段階から検討する。 ・ 帰国報告を絡めた応募相談会などのボランティア広報の強化により、年間を通じて一定の業務量が必要とされる業務とすることで民間事業者にとって本業務に対応する人材の確保・配置を容易にする。 ・ 交通広告入札との一体化により、現行業者と異なる強みを有する応募企業にとって魅力が増す業務内容とすることで応募企業数の増加を図る。 ・ 従来の募集説明会及びボランティアセミナーの形成・実施回数の指定を要件とせず、応募者増に繋がる取り組み自体を事業者の創意工夫として、企画競争の度合いを高める。 ・ 公告期間外における情報提供の促進（公示前も可能な範囲で関連企業への情報共有と意見交換を実施） 併せて、引き続き公共サービス改革法の趣旨に基づき、公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしていく予定である。

以上