

平成26年 6 月 9 日  
独立行政法人国際交流基金

民間競争入札実施事業  
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  
の実施状況について  
(平成25年 4 月 1 日～平成26年 3 月31日)

I 事業の概略等

1. 委託業務内容

独立行政法人国際交流基金日本語国際センター（以下「センター」という。）の海外日本語教師研修接遇業務（国際航空券手配業務、国内接遇業務）（以下「本業務」という。）

2. 業務委託期間（契約期間）

平成25年 4 月 1 日から平成27年 3 月31日まで（2年間）

3. 受託事業者

一般社団法人国際交流サービス協会

4. 受託事業者決定の経緯

民間競争入札実施要項及び入札説明書に基づき入札参加者 3 者から提出された企画書について、必須項目及び加算項目を実施し、評価委員会において審議した結果、3 者が評価基準を満たしていた。

入札結果は平成25年 2 月14日に開札し、予定価格の制限の範囲内であった 3 者について総合評価を行った結果、総合評価点が最も高い、上記 3 の者を落札者とした。

II 確保すべきサービスの質の達成状況及び評価

1. 安全の確保

(1) 実施状況

本業務の不備に起因する海外日本語教師研修（以下「本研修」という。）実施中の人身事故又は物損事故の発生はなかった。（要求水準：発生回数 0 回）

(2) 評価

要求水準を満たしており、適切に実施されたものと評価できる。

## 2. 業務継続の確保

### (1) 実施状況

ア. 本業務の不備に起因する本研修の中断はなかった。(要求水準：中断回数0回)

イ. 本業務の不備に起因する研修参加者の来日の遅延により、プロジェクトの開始が遅延したり妨げられることはなかった。(要求水準：遅延等の回数0回)

ウ. 本業務の不備に起因する重大な手配漏れにより、本研修の円滑な遂行を妨げることはなかった。(要求水準：円滑な遂行を妨げた回数0回)

エ. プロジェクトの準備及び実施期間中にセンターとの連絡が取れず、本業務実施に関する必要な対応が取れない事態が発生することはなかった。(要求水準：発生回数0回)

### (2) 評価

要求水準を満たしており、適切に実施されたものと評価できる。

## 3. 快適性の確保

### (1) アンケートの結果

本研修の各プロジェクト終了時に、センターが研修参加者に対して実施したアンケートの結果は次のとおりである。(要求水準：本業務に関する部分の全ての質問について、80%以上の回答者から「満足」又は「やや満足」の評価を得ること)

質 問	満 足		不 満 足		満足度 (「満足」・ 「やや満足」 の合計)
	満足	やや満足	やや不満足	不満足	
(1) 国際航空券手配について センターでは、皆さんを日本に招へいするための航空券の手配を行いました。この航空券の旅程はいかがでしたか。(例えば、他にもっと便利な旅程(時間帯や経由地)があったにも関わらず不便	75.6%	19.2%	4.8%	0.4%	94.8%

な旅程が設定されてい ませんでしたか。)					
(2) 国内接遇について ア.出迎えスタッフ センターでは、皆さんの来館 のために、新東京国際空港での 出迎えと、さいたま新都心での バス乗換えのためのエスコ ートを手配しました。このエスコ ートの対応はいかがでしたか。 空港でのバス乗り継ぎ案内や、 さいたま新都心でのバス乗換 え案内は適切でしたか。また何 か問題はありませんでしたか。	92.1%	7.5%	0.4%	0%	99.6%
イ.空港バス センターでは、皆さんの来館 のために、東京国際空港からセ ンターまでの貸切団体バスを 手配しましたが、この手配はい かがでしたか。安全に運行され ていましたか。また車両の不具 合等の問題はありませんでしたか。	87.4%	12.6%	0%	0%	100%
ウ.各種費用の立替え センターでは、訪日時に支払 った空港税等の払戻しが必要 だった方については、その払戻 しを行いました。この払戻しは スムーズでしたか	82.4%	16.8%	0.8%	0%	99.2%

<p>エ 研修旅行等でのバス等</p> <p>センターでは、研修旅行や外部訪問のための団体バスを手配し、観光地ではバスガイドの手配も行いましたが、これらの手配はいかがでしたか。安全に運行されていたか。バスガイドの解説は分かりやすかったですか。また何か問題はありませんでしたか。</p>	88.9%	10.4%	0.7%	0%	99.3%
<p>オ.研修旅行等でのホテル</p> <p>センターでは、研修旅行の旅館やホテルを手配しましたが、これらの手配はいかがでしたか。部屋等の施設は快適でしたか、(食事の手配されていた場合は)センターに届け出ている食餌制限は適切に対応していましたか。食事の量や味は適切でしたか。また何か問題はありませんでしたか。</p>	74.2%	20.1%	5.4%	0.3%	94.3%
<p>カ.研修旅行等での食事</p> <p>センターでは、研修旅行や外部訪問の昼食を手配しましたが、この手配はいかがでしたか。センターに届け出ている食餌制限は適切に対応していましたか。食事の量や味は適切でしたか。また何か問題はありませんでしたか。</p>	70.3%	26.1%	3.3%	0.3%	96.4%
<p>キ.研修旅行等でのエスコート</p> <p>センターでは、研修旅行や外</p>					

部訪問の外部エスコートを手配しましたが、この手配はいかがでしたか。担当のエスコートは集合時間等の日程説明を十分に分かりやすく行い、行動中に必要な連絡や指示を適切に行っていましたか。また何か問題はありませんでしたか。	86.6%	13.1%	0.3%	0%	99.7%
ク.研修旅行の事前説明 センターでは、研修旅行パンフレットを作成し、研修旅行説明会を実施しましたが、この内容はいかがでしたか。研修旅行のために必要な情報を十分に入手することができましたか。また何か問題はありませんでしたか。	82.8%	16.8%	0.4%	0%	99.6%
ケ.帰国説明 センターでは、帰国のための説明会を実施しましたが、この内容はいかがでしたか。帰国のために必要な情報を十分に入手することができましたか。また何か問題はありませんでしたか。	80.6%	17.8%	1.6%	0%	98.4%

\*対象者数 395人、回答者数 395人（アンケート回収率は100%）各業務サービスを利用した研修参加者のみが回答。

## （2）評価

研修参加者のアンケート調査の結果は、全ての質問について、達成目標の「80%以上」を上回り、非常に高い満足度を参加者から得ている。また、回収率は予定の「90%以上」を上回り、100%であった。

#### 4. 業務の履行状況

業務の対象	業務の内容	履行状況及び評価
<p>(1) 国際航空券手配業務（研修参加者を本研修参加のために招へいするに当たって必要となる国際航空券手配諸業務のうち、センターが指定するもの。本研修では研修参加者の安全と健康の確保を最優先としており、緊急時及び非常時においても、円滑に対応して被害を拡大させない体制と、業務を安定的に履行する体制が求められる。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修参加者別の旅程（ルート・日程等）案の作成。センターが指定するセンター到着日及びセンター出発日に基づく最も合理的な旅程とする。</li> <li>・航空券の予約。最も合理的な旅程に基づく最も経済的な価格の割引航空券手配。</li> <li>・航空券の発券。航空券は原則としてEチケット発券とする。</li> <li>・旅程の変更手配。</li> <li>・航空券予約のリコンファーム。</li> <li>・来日及び帰国に付随して発生する海外での宿泊手配。</li> <li>・来日及び帰国に関する入館・退館・航空機・バス・エスコート等の必要情報を網羅した日程一覧表の作成。</li> <li>・上記に付帯して発生する各種業務。</li> </ul>	<p>業務報告書の内容などから判断して、国際航空券手配業務が適切に実施されているものと評価できる。</p> <p>研修参加者別の旅程案の作成や航空券の予約に際しては、センターと適宜協議を行い、最も合理的な旅程の作成、最も経済的な価格の航空券の手配を行っている。</p>
<p>(2) 国内接遇業務（本研修を実施するに当たって必要となる接遇諸業務のうち、センターが指定するもの。本研修では研修参加者の安全と健康の確保を最優先としており、緊急時及び非常時においても、円滑に対応して被害を拡大させない体制と、業務を安定的に</p>	<p>(a) 研修参加者の来日時及び帰国時の空港送迎手配</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修参加者が来日及び帰国する際の、日本の国際空港とセンター間の空港バスの手配。研修参加者の人数に従って、路線バス又は貸切バスのうち、いずれか合理的かつ経済的なものを選択して手配する。別途センターではセンター最寄りのバス停（大宮又はさいたま新都心を想定）とセンターを往復する小型バス（通常使用は14名まで、補助席使用時で最大21名乗り。トランク室あり。運転手</li> </ul>	<p>業務報告書の内容などから判断して、国内接遇業務が適切に実施されているものと評価できる。</p> <p>研修参加者の来日時及び帰国時の空港送迎の手配に際しては、センターと適宜協議しながら、空港バスやエスコート等の手配を適切に実施し</p>

<p>履行する体制が求められる。)</p>	<p>付。)が手配可能。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バス乗降補助に必要な空港やさいたま新都心等でのエスコート手配。</li> </ul> <p>(b) 各種費用の立替え等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修参加者が来日及び帰国に際して支払が必要となる空港利用税・出国税等の支払。来日に要した立替金は入館日にセンター施設内で支払うものとし、帰国に要する立替金はセンターが指定する日に支払うものとする。支払は日本円によるものとし、外貨からの円貨換算レートはセンターが指定する。</li> <li>・文化プログラム(茶道・生け花・折り紙等)の講師謝金及び材料費支払。税法上必要となる源泉徴収手続を含む。謝金は文化プログラム終了直後にセンター施設内で支払う。</li> <li>・ホームステイ受入れ家庭に対する謝金の支払。謝金はホームステイ実施日にセンター施設内で支払う。</li> <li>・研修参加者に配付する電子マネーの調達と使用期間終了後の払戻し。チャージ額等はセンターが指定する。</li> <li>・その他、本研修実施に当たって必要となる経費の立替え。</li> </ul> <p>(c) 研修旅行等、外部での文化プログラムの実施に係る手配</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・JR等国内移動交通手段手配。</li> <li>・車両手配。観光地ではバスガイドの手配を含む。</li> </ul>	<p>ている。</p> <p>研修旅行等、外部での文化プログラムの実施に係る手配に際しても、センターと適宜協議しながら、交通手段、宿舎、食事等の手配を適切に行っている。</p>
-----------------------	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 宿舎手配。</li> <li>・ 食事手配。宗教上や健康上の理由等による食餌制限がある研修参加者への対応を含む。</li> <li>・ 通訳・エスコート手配。</li> <li>・ 見学先や訪問先とのアポイント取付け。</li> <li>・ 見学先や訪問先に必要なチケットの手配（歌舞伎鑑賞、文楽鑑賞等）及び各種資料の準備。</li> <li>・ 研修参加者に対する研修旅行説明会の実施、及び研修旅行パンフレットの作成。</li> </ul> <p>(d) その他の諸業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 研修旅行、各種文化プログラムに係る見学先等の企画相談。</li> <li>・ 研修参加者来日時及び帰国時の査証確認。</li> <li>・ 帰国に関する研修参加者への説明会の実施。</li> <li>・ 業務報告書（各研修）の作成。</li> </ul> <p>(e) 上記（a）～（d）に附帯して発生する各種業務</p>	
--	--	--

### Ⅲ 実施経費の状況及び評価

#### 1. 本業務の落札金額：89,997,918円（税抜き）

本業務の落札金額は、入札時に提示した平成25年度の予定業務内容（予定プロジェクト数12件、予定招へい人数376名）に基づき、受注事業者が積算した入札金額としており、実際の委託額は、プロジェクト毎に締結する個別契約において定めている。

#### 2. 平成25年度の実施経費：95,845,760円（税抜き）

国際航空券手配業務：38,301,871円

国内接遇業務：57,543,889円

平成25年度に委託した業務内容は、プロジェクト数16件、招へい人数395名。



### 3. 経費削減効果

市場化テスト導入前の平成22年度（従来経費）と平成25年度の経費で経費を比較することとするが

（1）平成22年度と平成25年度では、業務内容の数量が同一ではないこと

（2）国際航空券手配業務経費については、

- ・委託するプロジェクトの研修に参加する参加者の国、人数は、毎年異なり手配が必要な国際航空券は、毎年同一ではないこと、

- ・平成25年度では、航空賃の実費に加えて航空会社が利用者に対し航空券の発券手数料を請求することになったことから、平成22年度の経費に比し、同発券手数料の経費が増額されていること、

以上の（1）、（2）の理由から、国際航空券手配業務を除いた国内接遇業務の経費の実施経費を対象に、平成22年度の受託業者と締結したエスコート料、運営管理費等の契約単価に基づき、平成25年度に実施した業務内容の数量で試算した額を、平成25年度経費と比較し、削減額の効果を図ることとする。

これに基づき試算した額は、60,145,997円（税抜き）となり、平成25年実施経費を比較した場合の削減額は、2,602,108円となる。市場化テスト導入の結果4.3%の削減効果があった。

平成25年度国内接遇業務実施経費	: 57,543,889円
平成22年度の契約単価による平成25年度実施業務量での国内接遇業務試算額	: 60,145,997円
削減額	: 2,602,108円（削減率 ▲4.3%）

なお、平成24年度についても同様に試算すると以下のとおりとなる。

平成24年度国内接遇業務実施経費	: 71,676,179円
平成22年度の契約単価による平成24年度実施業務量での国内接遇業務試算額	: 74,099,360円
削減額	: 2,423,181円（削減率 ▲3.4%）

#### IV 民間業者からの提案による業務実施状況

民間業者から業務をより効率的かつ迅速に行うため、業務知識の豊富なスタッフをセンターに常駐させるとの提案があり、本部の担当チームが常駐スタッフをサポートする体制で、業務を行っている。

その結果、研修参加者の旅程や各種手配等に関する情報の連絡が円滑になり業務の効率性が高まったとともに、事故等による突然のフライトのキャンセル、研修参加者が急遽帰国する際などの緊急事態にセンターや研修参加者と協議して、空港の送迎や

航空券手配等について臨機応変の対応をより迅速に行うことが可能になった。

## V 評価のまとめ

上記、Ⅱ. Ⅲ. のとおり、本業務の実施に当たり包括的に達成すべき質として設定された「安全の確保」「業務継続の確保」及び「快適性の確保」について、全て達成されている。実施経費は、国内接客業務について比較すると民間競争入札実施前の従来の経費に比べ、2,602千円（△4.3%）の削減を達成しており、成果がでている。また、民間事業者からの提案に基づき、業務知識の豊富なスタッフをセンターに常駐させることで、業務の効率性が高まり、緊急時対応の迅速化が図れるなどの効果が出ている。

## VI. 今後の事業

1. 本事業の市場化テストの実施状況は以下の通りである。

- (1) 実施期間中に受託民間事業者が業務改善指示等を受けた、ないし業務にかかる法令違反行為等をした実績はなかった。
- (2) 当基金には、監事及び外部有識者（公認会計士、弁護士、大学教授等）で構成された「契約監視委員会」という、契約の点検・見直し等を行う委員会が既に設置されており、同委員会に対し、本業務について実施状況の報告を行い、実施状況報告のチェックを受ける体制で運用することを予定している。
- (3) 本事業入札においては3者からの応札があり、競争性は確保されていた。
- (4) 対象公共サービスの確保されるべき質に係る達成も目標について、目標を達成していた。
- (5) 従前経費からの節減率は4.3%であり、経費節減の効果をあげた。

2. 上述のとおり、本事業については市場化テストを終了する基準を満たしており、良好な実施結果を得られていることから、今後の事業に当たっては市場化テストを終了し、当基金の責任において行うこととしたい。

3. 市場化テスト終了後も、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、引き続き法の趣旨に基づき、当基金自ら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。

以上