

平成 28 年 11 月 11 日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業「国際協力人材センター運営及び
PARTNER システム再構築・運用保守業務」の評価について（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。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	国際協力キャリア総合情報サイト「PARTNER」の管理・運営、PARTNER 利用促進活動、キャリア相談関連事務
実施期間	平成 26 年 7 月 25 日～平成 30 年 3 月 31 日（約 3 年 7 ヶ月） （平成 26 年 7 月 25 日～平成 27 年 3 月 31 日はシステム構築業務）
受託事業者	アクセンチュア株式会社
契約金額（税抜）	286,794,000 円（単年度当たり：95,598,000 円） 後述の報奨金は含まない
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝6 者／予定価内＝2 者）

II 評価

1 評価方法について

国際協力機構から提出された平成 27 年 4 月から平成 28 年 9 月までの間の実施状況
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評価
を行う。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
確保されるべき 質の確保状況	以下のとおり、適切に履行されている	
	確保されるべき水準（一例）	評価（平成 27 年度）
	年間事業計画に基づき業務が確実に実施される	年間事業計画に基づき、業務を実施している（平成 28 年度も同様）
	登録人材・登録団体が PARTNER を継続的に活用する	設定した 6 項目のうち、4 項目を達成している（平成 28 年度は平成 27 年度で未達の 1 項目も達成）
	登録人材・登録団体に対して質の高いサービスを提供する	設定した 6 項目のうち、4 項目を達成している（平成 28 年度は平成 27 年度で未達の 1 項目も達成）
民間事業者からの改善提案	・ユーザビリティ向上のため、ホームページの全面刷新を実施 ・スマートフォンでの閲覧を可能 ・人材マッチングの精度を上げるための閲覧機能の高度化 ・PARTNER 単独での主催セミナーを削減し、機構主催又は共催イベントに集約 以上のような提案を適切に履行されている 等	

平成 28 年度第 2 四半期までの指標は、絶対数の目標値については半数としている

平成 27 年度に質を達成できなかった項目としては 4 つあげられる。1 点目は PARTNER トップページアクセス件数が未達になったことである。理由はホームページリニューアルにより、トップページを介さなくても、各コンテンツへのアクセスが可能となったためである。結果として、リピーターの利便性は向上しており、質は確保されている。なお、今後、質の目標設定については事業目標との関連で引き続き留意する必要がある。また、全ページのアクセス数はリニューアル前と同水準となっている。

2 点目は PARTNER 利用手続きやシステム操作方法等のユーザビリティに係る問い合わせ数が減少することが未達になった点である。26 年度と比較して 27 年度は 95 件増加した。これはホームページリニューアルにより、操作方法が変更したためと考えられる。しかし、28 年度は 26 年度より減少しており、平成 27 年度は一時的な問い合わせの増加であったため、質の低下ではないと考えられる。

3 点目は掲載された求人情報のうち、採用にいたった割合とその調査にかかるアンケート回収率がともに未達になった点である。採用成立率が目標 60%に対し結果が 58.5%、その調査にかかるアンケート回収率が目標 20%に対し 12.8%であった。原因として、求人の傾向が例年と異なり、第 4 四半期に求人が集中したため、採用担当者が集計にかかる時間が確保できなかったことが要因としてあげられる。一方、平成 28 年度の採用率は目標を達成しており、質は達成していると考えられる。

4 点目は登録人材を対象とした PARTNER 利用満足度アンケートとアンケートの回収率がともに未達になった点である。「概ね満足」以上の評価が目標 80%に対し結果が 78%、その調査にかかるアン

ケート回収率が目標 20%に対し 18%であった。原因として、締切の延期と催促を繰り返し、前年を超えた時点で集計したためである。

それ以外の項目（新規登録者数、登録団体数、求人等掲載件数等）については目標を達成しており、アンケートの回収率に課題は残ったが、全体を通じて設定された質については達成できたものとみなすことができる。

3 実施経費

(1) 本業務における法の対象業務範囲（「○が対象業務」）

	H21～H23 (第1期)	H24～H26 (第2期)	H27～H29 (第3期)
人材センター運營業務	○	○	○
PARTNER 基盤システム	(別契約)	○	○
サーバーレンタル	(別契約)	○	○

(2) 人材センター運營業務のみ（当初の対象範囲）についての経費比較

(単位：千円 税抜)

年度 項目	H20 (従前経費)	H27 (単年度換算)	H28 (単年度換算)
総額	60,674	56,843	58,316
(うち、報奨金)	—	4,263	5,735
H28 は現時点での想定金額			
増減額(H20 基準)	—	▲3,631	▲2,158
増減率(H20 比)	—	▲6.31%	▲3.9%

本業務では確保されるべき質の達成度合いに応じ報奨金を支払うこととなっている。

(3) 現在の対象範囲についての経費比較

(単位：千円 税抜)

年度 項目	H20 (従前経費)	H27 (単年度換算)	H28 (単年度換算)
総額（報奨金を含む）	125,105	99,861	101,333
人材センター運營業務	60,674	56,843	58,316
PARTNER 基盤システム及び サーバーレンタル費用	64,431	38,754	43,017
増減額(H20 基準)	—	▲25,244	▲23,772
増減率(H20 比)	—	▲20.2%	▲19.0%

当初の対象範囲及び現在の対象範囲ともに費用は削減できている。

4 その他業務

質の設定は行われていないが、PARTNER システムの構築、保守、運用についても適切に行われている。

5 評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質については平成 27 年度、平成 28 年度（第 2 四半期）とも、未達成の目標があったものの、「『国際協力の仕事に携わりたい個人』と『国際協力に関わる人材を求めている団体』の情報を個人と団体双方に利用しやすい形で提供する」との事業目標に大きく寄与しており、質は確保されたと評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、ホームページのユーザビリティ向上やマッチング精度の向上、セミナーに関する作業効率化等、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。

実施経費についても、3.9%（平成 27 年度は 6.3%）以上の経費削減が図られており、公共サービスの質の維持向上、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

6 今後の方針

本事業の市場化テストは今期が 3 期目であり、事業全体を通じての実施状況は以下のとおりである。

- ① 実施期間中に受託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、また法令違反行為等もなかった。
- ② 国際協力機構に設置している外部有識者を複数名含んだ評価委員会において、事業実施状況のチェックを受けている。
- ③ 入札において、2 者の応札であり、競争性が確保されていた。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、一部未達成があったものの、大半の目標を達成していた。
- ⑤ 経費削減において、従来経費（平成 20 年度比）からの削減率 3.9%（平成 27 年度は 6.3%）以上の効果を上げていた。

以上のことから、本事業については「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）Ⅱ. 1. （1）の基準を満たしており、今期をもって市場化テストを終了することが適当であると考え

られる。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの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（目標設定等）、実施期間、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する事項等を踏まえた上で、国際協力機構が自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

平成 28 年 10 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
「国際協力人材センター運営及び PARTNER システム再構築・運用保守業務」
の実施状況について（平成 27 年度～平成 28 年度第 2 四半期）

I 事業の概要

1 委託業務内容

（１）国際協力キャリア総合情報サイト「PARTNER」の構築および運営保守業務

- １）人材・団体登録
- ２）求人情報、研修・セミナー情報掲載
- ３）人材・団体向けコンテンツ提供
- ４）メールサービス提供

（２）「PARTNER」の利用促進、広報ツール作成

（３）人材向けセミナー開催、イベント対応

（４）キャリア相談関連事務

（５）アンケート実施、報告作成

（６）その他、国際協力人材センター事業に関する業務

2 業務委託期間

平成 26 年 7 月 25 日から平成 30 年 3 月 31 日まで

（うち、平成 26 年度は PARTNER システムの構築にかかる構築・移行・導入作業）

3 受託事業者

アクセンチュア株式会社

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

1 事業の実施状況、確保されるべき質の達成状況

（１）調査項目「年間事業計画に基づき業務が確実に実施される」

指標	平成 27 年度	平成 28 年度（第 2 四半期まで）
年間事業計画に基づく業務の遂行	年間事業計画に基づき、業務を実施。	年間事業計画に基づき、業務を実施。

年間事業計画に基づいて、平成 27 年度、平成 28 年度（第 2 四半期まで）の業務を適切に実施した。なお、平成 26 年度中にシステム構築業務を完了している。

(2) 調査項目「登録人材・登録団体が PARTNER を継続的に活用する。」

指標	平成 26 年度 (参考)	平成 27 年度	平成 28 年度 (第 2 四半期まで)
1) 当該年度新規国際協力人材登録者数：1,500 名以上／年度（簡易登録は除く）	1,704 名 ((参考) 全国国際協力人材登録者数：10,616 名)	1,801 名 (報奨金(1%)) ((参考) 全国国際協力人材登録者数：10,642 名)	810 名 ((参考) 全国国際協力人材登録者数：11,021 名)
2) 更新を促したことにより、年度内に登録内容を更新した国際協力人材数の増加（平成 27 年度を初期値として、以後毎年 2%増加）	—	638 名（更新対象者 7,470 名）(8.5%) ※1	半年に 1 回登録更新依頼を行う予定であり、平成 28 年 10 月に実施。
3) 当該年度新規登録団体数：85 団体以上／年度（団体登録種別内訳は別表 1 参照）	139 団体 ((参考) 全登録団体数：882 団体)	125 団体 (報奨金(1%)) ((参考) 全登録団体数：934 団体)	67 団体 ((参考) 全登録団体数：963 団体)
4)（当機構掲載分を除く）求人、研修・セミナー情報掲載件数：1 年度あたり 2,300 件以上	3,276 件 ((参考) 機構掲載分を含む情報掲載件数：5,034 件)	3,825 件 (報奨金(2%)) ((参考) 機構掲載分を含む情報掲載件数：5,398 件)	1,893 件 ((参考) 機構掲載件数分を含む情報掲載件数：2,686 件)
5) 「PARTNER」トップページアクセス件数（「年間」閲覧ページ数 (Page view)：650,000 件来訪者数 (Page visit)：350,000 件)	Page view：846,911 回 Page visit：408,586 回 ((参考) 全ページの年間総アクセス数：7,255,160 件（月平均 604,596 件）)	Page view：532,565 回 Page visit：325,519 回 ((参考) 全ページの年間総アクセス数：7,243,905 件（月平均 603,658 件）)	Page view：260,038 回 Page visit：165,202 回 ((参考) 全ページの第 2 四半期までの総アクセス数：3,431,462 件（月平均 571,910 件）)
6) 受託事業者が実施する運営・広報等を通じてキャリア相談（対面相談）の相談者を年間 200 名以上確保	256 名	226 名	128 名
7) PARTNER 利用手続きやシステム操作方法等のユーザビリティに係る問合せ数が減少する。	2,719 件	2,814 件	1,186 件

※1 平成 27 年度を初期値としているため、現時点では指標の達成について判断不可

上記 1) 新規国際協力人材登録者数、3) 登録団体数、4) 当機構掲載分を除く求人、研修・セミナー情報の掲載件数は、平成 27 年度、平成 28 年度ともに順調に伸びており、登録人材及び登録団体の双方にとって PARTNER の魅力をより高めることができたと言える。

1) 新規国際協力人材登録者数の順調な増加は、イベントでの PR や地道な広報活動、国際協力機構（以下、「機構」）青年海外協力隊事務局との連携による派遣中のボランティアに対するキャリアセミナーの開催や帰国者研修での重点的な登録勧奨、PARTNER サイトリニューアルに合わせて機構関連人材（能力強化研修やジュニア専門員）の応募を WEB 化したなどの取組みに加えて、国際協力人材に限定されているキャリア相談（土曜、夜間）の宣伝・開催、国際協力人材登録者限定コンテンツの公開などに合わせ、国際協力人材登録申請後、本人確認書類が未提出のため手続きが完了していない申請者への定期的な案内や簡易登録者へ定期的な格上げ案内を実施したことが要因と考えられる。

また、将来的な開発人材不足への懸念から、国際協力人材の裾野拡大の取組みとして大学等への広報強化を行い、73 大学に約 3,500 枚のリーフレットや人材セミナー紹介チラシの配布など、大学等への資料提供も行った。

3) 新規登録団体数が増加した背景としては、国際協力に関わる NGO/NPO、開発コンサルティング企業や、機構の民間連携事業を受注した企業等についてリストを整理し、優先順位を考慮しながら効率的に登録勧奨を実施したことに加え、機構が訪問した団体などを優先して登録勧奨したことが考えられる。

5) 「PARTNER」トップページアクセス件数、来訪者数が、平成 26 年度から平成 27 年度で減少し（それぞれ Page view: 846, 911 回, Page visit: 408, 586 回→Page view: 532, 565 回, Page visit: 325, 519 回）、かつ目標値である 650,000 件を下回った。これは PARTNER リニューアルに伴いトップページを経由せずに各コンテンツへのアクセスが可能となったことによるトップページへのアクセス件数の減少が主な要因と考えられる（これによって利用者の利便性は高まったと考えられる）。なお、トップページへのアクセス件数は減少しているものの、PARTNER サイト全体の総アクセス数は、平成 26 年度が 7,255,160 件／年、平成 27 年度は 7,243,905 件／年と、サイトのリニューアルに伴い全体のページ数が減少したにも関わらず、同水準で推移している。

トップページアクセスを誘引する取組みとして、「PARTNER お知らせ」「求人情報」「研修・セミナー情報」「団体からのお知らせ」に「NEW」アイコンを追加し、団体からの情報の追加が行われたことをわかりやすく表示する対策を行った他、隔週で更新される PARTNER コラムへのアクセスをトップページから行えるようバナーを追加するなどの改善を行っている。

7) ユーザビリティに係る問合せ数も平成 27 年度は平成 26 年度と比べて増加しているものの、サイトのリニューアルが行われた影響を考えれば微増にとどまっており、平成 28 年度は減少傾向にある。なお、増加の要因となった問合せは、手続き方法及びシステム操作方法であり、登録者の増加及びリニューアルによる操作性の変更が主な要因と考えられる。

(3) 調査項目「登録人材・登録団体に対して質の高いサービスを提供する。」

指標		平成 26 年度 (参考)	平成 27 年度	平成 28 年度 (第 2 四半期まで)
1) 掲載された求人情報 (当機構案件除く)のうち、 採用に至った割合(マッチ ング率)が 60%以上(アン ケート回収は 20%以上)		採用成立率 63.5%(アン ケート回収率 22.6%)	採用成立率 58.5%(アン ケート回収率 12.8%	採用成立率 70.5%(アン ケート回収率 24.4% (第 1 四半期の結果。第 2 四半期は 10 月からアンケ ートを開始)
2) セミナー等個別サービ スを利用した人材登録者 から、利用満足度アンケ ートにおいて、全回答の内 80%以上から「概ね満足」 以上の評価を得る(回収率 80%以上)。		98%から「概ね満足」以上 の評価 (アンケート回収率 92%)	98.2%から「概ね満足」以 上の評価 (アンケート回収率 90%) (報奨金(1%))	96.6%から「概ね満足」以 上の評価 (アンケート回収率 86%)
3) 登録人材を対象とした PARTNER 利用満足度アンケ ート 80%以上の登録人材 から「概ね満足」以上の評 価を得る(アンケート回収 率 20%)。		83%から「概ね満足以上の 評価を獲得 (アンケート回収率 20%)	78%から「概ね満足以上の 評価を獲得 (アンケート回収率 18%) 別紙 2 の 1 参照	(第 4 四半期に実施予定)
4) 登録団体を対象とした PARTNER 利用満足度アンケ ート 80%以上の登録団体 から「概ね満足」以上の評 価を得る(アンケート回収 率 20%)。		82%から「概ね満足」以上 の評価を獲得 (アンケート回収率 24%)	84%から「概ね満足」以上 の評価を獲得 (アンケート回収率 25.1%) 別紙 2 の 2 参照	(第 4 四半期に実施予定)
5) 国際協力人材に求めら れる能力をバランスよく 有した若手・中堅人材の登 録を促進する取り組みを 行う。				
	PARTNER チャンネルに 『国際協力の分野にお ける「ワークライフバ ランス」ワークショップ』の動画を公開した。		ワークショップ 2 回分の 2 本の動画を掲載。	平成 27 年度に開催したワ ークショップのうち未掲 載のワークショップの動 画を 1 本掲載。
	国際協力キャリアに関 連のある特集コンテン		「インターン・スタディツ アー」及び「国際協力と日	「ワークライフバランス」 の特集を掲載。

	ツを年 2～3 回掲載する。		本の地方創生」の 2 本の特集を掲載	
	6) 若手・中堅の人材登録者に対し、国際協力人材に求められる能力向上の一助となるような取り組みを行う。			
	能力強化研修の動画を PARTNER チャンネルで継続的に公開する。		6 本の動画を掲載	12 月頃までに新たに 2 本、来年 1 月に 1 本掲載予定
	22 歳～45 歳の女性を主な対象としたワークライフバランス（WLB）ワークショップを開催する。		WLB ワークショップを 4 回開催。	WLB ワークショップを 1 回開催 (年度内に他に 2 回開催予定)

1) 掲載された求人情報（当機構案件除く）のうち、採用に至った割合（マッチング率）については、平成 27 年度第 1 四半期終了後から第 4 四半期後まで PARTNER へ求人を掲載した団体を対象にアンケートを実施した。回収率は 12.8%、採用成立率は 58.5%であった。

前年と比較して採用成立割合が低下した要因としては、開発コンサルティング企業、民間企業の掲載数が増えたものの、ODA や民間企業の海外展開支援に係る求人として、語学力や経験等、即戦力を求める難易度の高い求人が増加したこと、応募率及び採用率ともに低下したと推測する。また、NPO/NGO、国際協力実施団体に対する応募率、採用率が下がった点については、アルバイト、インターン・ボランティアの求人が多く、正職員、契約・嘱託職員として、より安定した勤務を希望する人材は応募に至らず、応募件数が減少し、採用率の低下につながった可能性が高い。

また、回答率が低下した原因としては、平成 27 年度の求人の多くが例年とは異なり第 4 四半期に集中したため、十分なアンケートの回答時間がない中での集計となった（アンケートは通常翌四半期の月初から 1 ヶ月間程度を目途に実施、期限内では十分な回答数が集まらないために締切を延期、複数回に及ぶアンケートの回答催促を行っているが、第 4 四半期の場合には、年間実績の集計の関係から、大幅な締切期限の延期及び回答催促は困難となっている）ことが原因と考えられる。一方で、平成 28 年度については、第 1 四半期のみの結果であるものの、回収率が 24%、採用率が 70%と現時点では指標を達成している。

2) 平成 27 年度のセミナーでは、一部国際協力経験者を対象としたプログラムと未経験者を対象としたプログラムを分けることで参加者のニーズに合ったセミナーの内容とした。アンケート結果からは、回答率及び満足度がともに高く、人材に対して優良なサービスが提供出来ていると考えられる。

3) 平成 27 年度の第 4 四半期に登録人材向け利用満足度アンケートを実施した。アンケート回収率は 18%、登録人材による回答のうち 78%から「概ね満足」以上の評価を獲得(なお、回収率は 20%に達していないものの、複数回に亘るアンケートの回答催促や締切延期を実施し、回答数が前年度を超えたところで受付を終了し、集計)した。「概ね満足」以上と回答した人材は、豊富な求人情報や情報の更新頻度が高い事を評価している一方で、「不満」と回答した人材は、応募可能な求人情報が少ないことを挙げており、求人情報に対する評価が分かれた。これは、前年度から特に若手人材の登録勧奨の対象を広げてきたことから、経験の少ない人材の応募可能な求人情報が十分ではなかったことが考えられる。今後は団体の登録勧奨の幅の拡大による多様な求人情報の提供につなげていきたいと考えている。

4) 平成 27 年度の第 4 四半期に、登録団体向け利用満足度アンケートを実施した。アンケート回収率は 25%、国際協力団体による回答のうち、84%から「概ね満足」以上の評価を獲得した。求人情報、研修セミナー情報を無料で掲載できること、お気に入り機能の新設などにより、より人材にアプローチしやすい仕組みができたことを評価する意見が多い。

5) 若手・中堅の人材の登録を促進する取り組みとしては、平成 26 年度後半に実装した PARTNER 動画チャンネルの動画掲載や特集コンテンツの掲載を進めている。

動画掲載としては、ワークライフバランス（以下、WLB）を実現しながら国際協力の仕事を続ける働き方を理解するための国際協力 WLB ワークショップの様子を登録者限定コンテンツの PARTNER 動画として公開した。なお、今年度の登録者のうち、登録目的を「登録者限定コンテンツの閲覧」とした新規登録者は、896 名(国際協力人材登録者 412 名、簡易登録者で 484 名)、約 19%の個人登録者が、登録者限定のコンテンツ閲覧を目的として登録している。

特集コンテンツとしては、平成 27 年度には、「インターン・スタディツアー特集」（平成 27 年 10 月）、「国際協力と日本の地方創生～開発途上国も日本も元気にするキャリア～」(平成 27 年 12 月)を、平成 28 年度には、「WLB 特集」（平成 28 年 4 月）のコンテンツを準備、掲載を行った。特に「国際協力と日本の地方創生～開発途上国も日本も元気にするキャリア～」では、国際協力の経験が地方創生にも有益であるとの観点から、国際協力と地方の関係、地方自治体が行っている国際協力人材の活用事例などを紹介や、国際協力経験者が地方創生にそのキャリアと経験を活かし活躍する事例を紹介した。また、「WLB 特集」では、国際協力人材における WLB に関する個人の実情や社会的な情勢、自身の WLB の課題を乗り越えて国際協力の世界で活躍する人材のインタビュー記事を掲載した。

その他の取り組みとしては、前年度に引き続き今年度も株式会社ダイヤモンド・ビッグ社と連携を図り、同社の海外ボランティア説明会にリーフレットを設置したり、一般社団法人日本経済団体連合会（以下、経団連）の機関紙、経団連タイムスに PARTNER サイトの概要と団体登録制度について紹介する記事を無料で掲載するなどの他団体との連携を図った。また、国際開発ジャーナル社が発行する「2015 年度国際協力ガイド」や「国際開発ジャーナル 11 月号」において広告記事を掲載した。これらの取り組みによって、新規個人登録者のうち、PARTNER 登録の接触媒体を「新聞」、「国際協力専門誌」、「その他専門誌」とした個人登録者は 238 名(国際協力人材登録者 86 名、簡易登録者 152 名)であった。

6) 若手・中堅の人材登録者に対する国際協力人材に求められる能力向上の一助となるような取り組みとしては、能力強化研修から「市場志向型農業（SHEP）」及び「障害と開発」など、登録者の能力向上に資する動画を合計で6本、PARTNER チャンネルで継続的に公開した。また、休職または退職などにより PARTNER の登録解除率の高い20歳～45歳の女性に対して、上述のWLBワークショップを年間4回（6月、9月、12月、2月）開催し、国際協力とワークライフバランスの関係について参加者の理解を図った。

2 自己評価

上記Ⅱ-1のとおり、本業務の「確保されるべき質」に関して、平成27年度の指標値は13項目中9項目達成されており、未達の項目についても前述の通りシステムの改修の影響、または、わずかに目標に届かなかったものであり、全体を通じて、国際協力人材の開発に寄与できたと考えられる。平成28年度（第2四半期終了時）においても順調に指標値を達成している。特に、PARTNER の活用度を計る求人・セミナー情報掲載件数及び新規人材・団体の登録数は、対象となる個人・団体に対する効果的な広報とあいまって、指標値を大きく上回ったことは高く評価できる。

また、上記Ⅱ-1の数値からは直接把握することが困難であるが、本市場化テストの最も重要な主旨のひとつである受託事業者の「創意工夫」による PARTNER サービスの改善に関しては、一定の提案がなされ、実行に移された。

受託事業者は主に以下に示すような改善を提案し実施した。

- ◇ ユーザビリティの向上のため、求人情報や研修セミナー情報にアクセスしやすいよう PARTNER サイトの動線をシンプル化、トップページの全面刷新を実施。
- ◇ ユーザビリティを上げるために、掲載コンテンツを国際協力の業界やキャリア情報を体系的に整理、必要に応じてコンテンツを追加し、「キャリアについて考える・知る」として、トップページに掲載。
- ◇ PARTNER 情報の閲覧機会を上げるため、スマートフォンから求人情報等を参照できるよう対応した。
- ◇ 登録団体の広報機会を増やすため、団体検索機能を高度化（検索条件の追加）するとともに、ユーザが登録団体の掲載情報や活動情報を一元的に把握できるページを追加。
- ◇ 登録団体（簡易登録団体含む）が利用するオファーマールの精度を上げるため、人材閲覧機能を高度化（人材の属性や就業ステータスを把握できる機能を追加）、また、登録団体のマイページに、掲載情報に「お気に入り」をした人材の一覧表示機能及び、同一覧からのメール送信機能を追加。
- ◇ セミナー運営業務の効率化のため、PARTNER 主催セミナー数を削減し、機構主催又は共催イベントに参加するセミナーを開催。
- ◇ PARTNER の登録延長手続き簡素化のため、マイページに延長手続き機能を追加。
また、機構が提案し受託事業者と調整の結果、実現した業務は以下のとおり。
- ◇ 災害対応人材登録・活用制度の導入と関連する機能について新規追加。

- ◇ 機構の公募案件に関して、PARTNER からの応募を可能とする Web 応募機能を追加。

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

(税抜)

	平成 20 年度(参考)	平成 27 年度	平成 28 年度
契約金額 (年額)	60,674,231 円	52,580,655 円※2	52,580,655 円※2
報奨金		4,263,037 円	(5,735,880 円) ※3
実施経費 (合計)	60,674,231 円	56,843,692 円	58,316,535 円

※2：本事業の契約金額（286,794,000 円）のうち、市場化テスト開始当時の業務範囲にあたる金額を 3 等分した額。

※3：平成 28 年度の報奨金支払額は支払い可能性のある最高額（当該年度の契約額の 6%）を記載。

(参考) 現行契約の契約対象範囲に基づいた経費の比較

(税抜)

	平成 20 年度	平成 27 年度	平成 28 年度
契約金額 (年額)	125,105,231 円	95,598,000 円※4	95,598,000 円※4
報奨金		4,263,037 円	(5,735,880 円) ※3
実施経費 (合計)	125,105,231 円	99,861,037 円	101,333,880 円

※4：本事業の契約金額（286,794,000 円）を 3 等分した額。

国際協力人材センター事業は、市場化テストの対象となった人材センター運営に加えて PARTNER 基盤システム及びサーバー借用の 3 本の契約からなる。平成 24 年度からこれらの契約をまとめて 1 本の契約で実施しており、本業務の対象として PARTNER システムの再構築及び運営保守であることから、参考として、現行契約の業務対象範囲について従前との比較についても提示する。

2 報奨金の支払い

平成 27 年度は本業務委託契約書第 13 条第 4 項に定められる数値目標を概ね達成したため、当該年度税抜契約金額 95,598,000 円（契約金額を 3 等分した額）の 5%に相当する 4,263,037 円を報奨金として支払った。

具体的には、実施要項にて規定される「事業の実施にあたり確保されるべき質」の(2)調査項目「登録人材・登録団体が PARTNER を継続的に活用する。」の 1) 新規国際協力人材登録者数、3 新規登録団体数)及び 4) 当機構掲載分を除く求人、研修・セミナー情報の掲載件数の指標値にいて、それぞれ報奨金の支払い条件として規定されている 1,800 名、120 団体及び年間 2,700 件を上回った。また、(3)調査項目「登録人材・登録団体に対して質の高いサービスを提供する。」のうち、2)セミナー等個別サービスを利用した人材登録者からの利用満足度アンケートについても、98.2%と非常に高い満足度を示しており、報奨金として既定されている 85%を大きく超え

て目標を達成した。

なお、数値目標を達成できなかった場合は、本業務委託契約書第 12 条第 3 項により契約金額（当該年度分）から 5%に相当する金額を減額することとしているが、減額は発生しなかった。

（参考）報奨金支給の要件

実施要項において設定された以下の条件を満たした場合は、報奨金として、最大で契約金額のうち消費税額等を除いた金額を 3 等分した金額（当該年度分）の 6%に相当する金額を支払うものとする。

- ・新規国際協力人材登録者数が年間 1650 名を達成した場合、報奨金として契約金額のうち消費税額等を除いた金額を 3 等分した金額の 0.5%に相当する金額を支払う。また、年間 1800 名を達成した場合は、契約金額（当該年度分）の 1%に相当する金額を支払う。
- ・新規登録団体数が年間 100 団体を達成した場合、報奨金として契約金額のうち消費税額等を除いた金額を 3 等分した金額の 0.5%に相当する金額を支払う。また、年間 120 団体を達成した場合は、契約金額（当該年度分）の 1%に相当する金額を支払う。
- ・当機構以外の団体による研修・セミナー情報掲載件数が 2,500 件以上を達成した場合、契約金額のうち消費税額等を除いた金額を 3 等分した金額（当該年度分）の 1%に相当する金額を支払う。2,700 件以上を達成した場合は契約金額（当該年度分）の 2%に相当する金額を支払う。
- ・「PARTNER」トップページアクセス数として、Page view が年間 750,000 回以上を達成した場合、報奨金として契約金額のうち消費税額等を除いた金額を 3 等分した金額（当該年度分）の 0.5%に相当する金額を支払う。また、「PARTNER」トップページアクセス数として、Page view が年間 800,000 回以上を達成した場合は、契約金額のうち消費税額等を除いた金額を 3 等分した金額（当該年度分）の 1%に相当する金額を支払う。
- ・セミナーやキャリア相談等、個別サービスに関する満足度アンケートにおいて、全回答（回収率 80%以上）の内 85%以上から「概ね満足」以上の評価を得た場合は、報奨金として契約金額のうち消費税額等を除いた金額を 3 等分した金額（当該年度分）の 1%に相当する金額を支払う。

（参考）減額の要件

各小項目を 1 つも達成できなかった場合、又は、以下の項目のいずれかに該当する場合は、契約金額のうち消費税額等を除いた金額を 3 等分した金額（当該年度分）から、その額の 56%に相当する金額を減額するものとする。但し、国際情勢の変化等、受託事業者の責任に起因しないと当機構が認める場合にはこの限りではない。

- ・新規国際協力人材登録者数が年間 1,350 名を下回った場合
- ・新規登録団体が年間 50 団体を下回った場合
- ・民間事業者の業務スキル不足や民間事業者の責によるシステム障害等に起因して、付属書 I 「業務実施要項」記載の 1-7-1 (1) (2)、1-7-2 (1) (2)、1-7-3 (1) (2)、1-7-4 (1) (2) 及び 1-7-5 (1) (2) の業務を継続して 2 日以上実施できなかった場合

3 評価

平成 20 年度に比べ、平成 27 年度のコストはマイナス 3,830,539 円（約 6.3%減）であった。低いコストで確保すべき質を達成したことから、効率的に業務が実施されたものと評価できる。平成 28 年度においても、平成 27 年度同様、順調に成果をあげている。

IV まとめ

1 評価の総括

- (1) 本事業においては、実施要項に定められた業務を適切に実施し、平成 27 年度、平成 28 年度（第 2 四半期）には一部未達成の目標があったものの、新規国際協力人材及び団体の登録数、求人・セミナー掲載情報件数などの「数値目標」を概ね達成し、民間事業者は機構の求める要求水準を満たしており、円滑に業務を実施していると評価できる。
- (2) また、実施要項に定められた数値や質にかかる目標の他に、本業務遂行にあたって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、受託事業者は国際協力の仕事に携わりたい人材や国際協力を実施する団体のニーズの把握に努め、提案を行ない、実行してきたことは、公共サービスの質の維持向上に一定の貢献をしたと認識している。
- (3) 実施経費については、従来の本業務における人材センター運營業務について、従前経費と比較して平成 27 年度時点で 6.3%、平成 28 年度は仮にすべての目標を達成し最大の報奨金支払を行ったとしても 3.9%の削減が図られる予定で、経費の削減が実現したものと評価できる。

2 今後の方針

(1) 本事業の実施状況

平成 15 年に開始された国際協力人材センター事業は 10 年を超え、本事業への市場化テストは今期で 3 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 実施期間中に受託事業者が業務改善指示を受ける、又は業務に係る法令違反行為等を行った事案はなかった。
- ② 本事業においては、当機構の中期計画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は、2 者からの応札があり、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、一部未達成があったものの、大半の目標を達成している。
- ⑤ 従来経費からの削減については、事業期間において一定の節減効果を上げている。

- (2) 以上のとおり、本事業については、総合的に判断すると良好な実績結果を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) 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格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、入札手続き及び情報公開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。

以上