

平成 30 年 5 月 8 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

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、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・線対上対応業務
- 8) 選考データの管理

(2) 契約期間

2016 年 3 月 1 日から 2019 年 4 月 30 日まで（3 年 2 か月間）
（評価対象期間 2016 年度及び 2017 年度）

(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) 受託事業者決定の経緯

「JICA ボランティア選考支援業務における民間競争入札実施要項」に基づき実施した本件入札参加者は 2 者あり、ともに入札参加資格を満たしていた。当該参加者から提出された企画書について審査を行い、2016 年 1 月 13 日に開札を行った結果、2 者が予定価格の範囲内であったため、総合評価点の高い上記の者が落札者となった。

2. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

2016 年度及び 2017 年度に実施した選考業務で対象となった応募者及び合格者の実績は、以下の第 1 表及び第 2 表のとおりである。

【第1表】長期ボランティア選考実績

(人)

		2016 春	2016 秋	2017 春	2017 秋
青年海外協力隊 (以下「JV」)	応募者	1,343	1,185	1,314	1,235
	一次合格者	940	834	1,041	947
	二次合格者	594	469	647	540
シニア海外ボラ ンティア (以下「SV」)	応募者	331	446	428	564
	一次合格者	173	258	251	333
	二次合格者	81	106	99	89

【第2表】短期ボランティア（以下「短期」）選考実績

短期ボランテ ィア	2016 年度				2017 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	101	222	76	138	62	231	72	73
一次合格者	41	178	38	84	36	193	26	50
二次合格者	26	153	31	53	27	169	15	38

上記の応募者及び合格者実績による規模を踏まえ、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】

1) 応募受付業務

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	
	2016 年度	2017 年度
イ. 選考情報の正確性の保持	・長期ボランティアの春募集では、JV、SV について、1700 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	・原則 WEB 応募となり、JV、SV については毎募集期、1800 名程の応募者情報をデータベースに登録し、受験番号を採番し、応募受領通知を発送することができた。紙媒体で応募した 100 名については応

	<p>についても年4回、平均1回130名近くの応募者について同様の対応ができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・秋募集からWEB応募システムを導入し、402名がWEB応募したことで、システム入力作業が大幅に軽減され、転記入力ミスがなくなった。 	<p>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、応募受領通知を送ることができた。短期については第1回は紙応募、第2回以降はWEB応募を導入し、同様の対応ができた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・春募集より問診票もWEB化され、正確性向上につながった。
ロ. 情報漏えいの防止	<ul style="list-style-type: none"> ・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（ミス0件）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB応募システムにおける応募者PDFダウンロード時にほかの応募者の応募書類が出力された。（ミス5件） ・短期の応募受付業務において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	<ul style="list-style-type: none"> ・春募集ではJV840名、SV439名、秋募集ではJV1056名、SV477名、短期では第1回50名、第2回54名、第3回53名、第4回87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。 ・受託事業者による専門の問い合わせ窓口（メールアドレス）を設け、利用者からの問い合わせに対応した。 ・応募締め切り後にも応募者が入力内容を確認できるよう、締切後3週間ほどシステムを稼働させた。 ・WEB応募により、締め切りが厳守され、不公平感排除につながった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・春募集ではJV287名、SV90名、秋募集ではJV273名、SV111名、短期では第1回33名、第2回48名、第3回24名、第4回11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。完全WEB応募化により、不備対応業務が格段に減少した。 ・受託事業者による専門の問い合わせ窓口（メールアドレス）を設け、利用者からの問い合わせに対応した。 ・応募締め切り後にも応募者が入力内容を確認できるよう、締切後3週間ほどシステムを稼働させた。 ・WEB応募システムにおける応募者PDFダウンロード時に他の応募者の応募書類が出力された事案において、10名の応募者に丁寧に事情を説明の上、情報の消去を依頼し、陳謝した。
二. 円滑な二次選考会場運営	<ul style="list-style-type: none"> ・該当業務なし。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、2016年秋募集にWEB応募システムが構築され、業務効率化が図られることで業務体制がより一層確保されていた。	・応募受付業務については、WEB応募システムの構築により、業務効率化が図られることで業務体制が確保されていた。

2) 一次選考事前準備業務

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	
	2016年度	2017年度
イ. 選考情報の正確性の保持	<p>・JVについては春募集103名、秋募集109名の技術専門委員(各職種ごとに委嘱。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。</p> <p>・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79名、秋募集は86名、SVは春募集72名、秋募集82名、短期は第1回22名、第2回41名、第3回20名、第4回39名の技術専門委員ごとに作成・送付し、審査を依頼した。その結果を回収し、正確にシステムに入力した。</p>	<p>・JVについては春募集90名、秋募集89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。</p> <p>・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66名、秋募集71名、SVは春募集71名、秋募集62名、短期は第1回23名、第2回36名、第3回27名、第4回25名の技術専門委員ごとに作成・送付し、審査を依頼した。その結果を回収し、正確にシステムに入力した。</p>
ロ. 情報漏えいの防止	<p>・秋募集からのWEB応募を導入することによって郵便事故防止につながった。</p> <p>・秋募集からのWEB応募システムの導入により、技術審査書類作成用の応募書類の個人情報部分をワンタッチで黒塗りにマスキング加工できるようになり、業務効率化</p>	<p>・WEB応募を導入することによって郵便事故防止につながった。</p> <p>・WEB応募システムの導入により、技術審査書類作成用の応募書類の個人情報部分をワンタッチで黒塗りにマスキング加工できるようになり、業務効率化につながった。</p>

	につながった。	
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	・技術専門委員及び機構と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。	・技術専門委員及び機構と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。
ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	・WEB 応募システムの導入により業務体制がより一層確保された。	・WEB 応募システムの導入により業務体制がより一層確保された。

3) 一次選考業務

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	
	2016 年度	2017 年度
イ. 選考情報の正確性の保持	・機構に提出した一次選考台帳（JV、SV、短期それぞれにおいて語学審査結果、技術審査結果及び健康診断結果を応募者ごとにとりまとめたもの。）の内容は正確であった。	・機構に提出し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	・個人情報が含まれる健康診断書及び応募書類について、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等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。	・個人情報が含まれる健康診断書及び応募書類について、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等に持込み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。
ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施	・面接スケジュールを策定する際、遠方の受験者を休日に設定する等の細かい配慮をした。 ・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るとともに、同発表日に結果を全員に	・面接スケジュールを策定する際、遠方の受験者を休日に設定する等の細かい配慮をした。 ・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。

	<p>発送した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
ニ. 円滑な二次選考会場運営	<ul style="list-style-type: none"> ・該当業務なし。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・技術専門委員と電話・メール・郵送で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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・技術専門委員と電話・メール・郵送で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。
ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ・上記のとおり、業務体制が十分確保されていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・上記のとおり、業務体制が十分確保されていた。

4) 二次選考事前準備業務

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	
	2016年度	2017年度
イ. 選考情報の正確性の保持	<ul style="list-style-type: none"> ・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り問題なく実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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り問題なく実施した。
ロ. 情報漏えいの防止	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・個人情報が含まれる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、情報漏えい対策を徹底した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・個人情報が含まれる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、情報漏えい対策を徹底した。
ハ. 受験者に配慮する形での業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・二次選考会場の選定にあたっては、各受験者の居住地からの旅費・時間等を比較して資料を作成し、受験者に配慮した形で受験会場選定の検討を行った。 ・JV、SVとも地方会場、東京会場 	<ul style="list-style-type: none"> ・JV、SVとも地方会場、東京会場それぞれで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。

	<p>それぞれで丁寧な案内文書を作成し、通知した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・短期においても東京会場の案内文書を作成し、通知した。 ・TOEIC 受験料支払い済みにもかかわらず受験しなかった受験者(2名)には、手数料等を差し引いた額を返金した。 	
ニ. 円滑な二次選考会場運営	<ul style="list-style-type: none"> ・事前のシミュレーション等を通し、JICA 国内機関との情報共有を図った。 ・秋募集の東京会場は実技試験用に JICA 本部と人物・技術面接用に近隣民間施設の 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、事前に会場担当者と十分に打ち合わせを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事前のシミュレーション等を通し、JICA 国内機関との情報共有を図った。 ・秋募集の東京会場は実技試験用に JICA 本部と人物・技術面接用に近隣民間施設の 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、事前に会場担当者と十分に打ち合わせを行った。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・機構管理職(人物面接官)、JICA 国内機関等に対して受験者人数の情報や応募者調書等の書類を前広に提供した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・機構管理職(人物面接官)、JICA 国内機関等に対して受験者人数の情報や応募者調書等の書類を前広に提供した。 ・TV 面接を実施する各国内機関とは事前に綿密に調整し、リハーサルを実施した。
ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ・上記のとおり、業務体制が十分確保されていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・上記のとおり、業務体制が十分確保されていた。

5) 二次選考業務

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	
	2016 年度	2017 年度
イ. 選考情報の正確性の保持	<ul style="list-style-type: none"> ・二次選考では JV は春募集 84 名、秋募集 86 名の技術専門委員から技術面接結果を回収し、システムに正確に入力した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・二次選考では JV は春募集 66 名、秋募集 71 名の技術専門委員から技術面接結果を回収し、システムに正確に入力した。

	<ul style="list-style-type: none"> ・人物面接では JV は春募集 103 名、秋募集 116 名、SV は春募集 37 名、秋募集 57 名、短期は第 1 回 10 名、第 2 名 8 回、第 3 回 10 名、第 4 回 14 名の人物面接官から面接結果を回収し、システムに正確に入力した。 ・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）の結果を正確に入力し、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・人物面接では JV は春、秋募集ともに 126 名、SV は春募集 54 名、秋募集 72 名、短期は第 1 回 13 名、第 2 回 18 名、第 3 回 8 名、第 4 回 11 名の人物面接官から面接結果を回収し、システムに正確に入力した。 ・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）の結果を正確に入力し、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。 ・秋募集では SV の二次選考後、合否発表前に辞退連絡が入った 1 名に対し、合格通知送付を取りやめ、HP に掲載する選考状況の統計変更について迅速に対応した。
ロ. 情報漏えいの防止	<ul style="list-style-type: none"> ・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 940 名、秋募集 834 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 173 名、秋募集では 258 名、短期では 4 回分合計 341 名分の応募書類等を技術専門委員及び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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 1041 名、秋募集 947 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 251 名、秋募集では 333 名、短期では 3 回分合計 255 名分の応募書類等を技術専門委員及び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	<ul style="list-style-type: none"> ・短期第 2 回の東京会場で面接を予定していた受験者が自宅で体調が悪いと連絡があったが、連絡を密に取ることにより、面接会場まで無事に到着することができた。 ・短期第 4 回の JICA 九州での二次選考の前日に熊本を震源とした地震の影響により選考が中止となった際、交通機関の状況に鑑みて、迅速に選考会場を JICA 本部に変更 	<ul style="list-style-type: none"> ・秋募集では、SV 選考日変更を通常より 1 日延長し、11 名の面接日程変更希望に対応し、調整した。 ・面接会場で身分措置を確認する際、現職参加を迷っている場合は、併設されている「現職参加相談コーナー」に誘導した。

	<p>し対応した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・面接会場で身分措置を確認する際、退職参加ではなく、帰国後のことを考慮し現職参加を促した。 	
<p>ニ. 円滑な二次選考会場運営</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・前回よりホテルを会場として利用しているが、春・秋募集とも面接官の受付時におけるルームキーの受け渡しが浸透しておらず、面接室に入れなかった場合や持ち帰ってしまう場合があったため、次期募集期より人員を増やし対応することとした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・SV選考の地方選考会場では、TV会議システムを利用し面接を行ったことにより、本部からの面接官地方出張が不要となり、経費縮減につながった。
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・技術専門委員、人物面接官と十分にコミュニケーションをとり、問題はなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・技術専門委員、人物面接官と十分にコミュニケーションをとり、問題はなかった。 ・また、TV面接を実施する各国内機関とも十分にコミュニケーションをとり、問題なく実施することができた。
<p>ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・上記のとおり、業務体制が十分確保されていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・上記のとおり、業務体制が十分確保されていた。

6) 選考後処理業務

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	
	2016年度	2017年度
<p>イ. 選考情報の正確性の保持</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・JV、SV、短期それぞれの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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
<p>ロ. 情報漏えいの防止</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・JV、SV、短期の選考後処理業務において情報漏えいは発生しなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・JV、SV、短期の選考後処理業務において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	<ul style="list-style-type: none"> ・合格後、提出すべき書類を出していない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 244 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 (JV85 名、SV13 名) 	<ul style="list-style-type: none"> ・合格後、提出すべき書類を出していない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 302 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 (JV153 名、SV18 名) ・JVにおいて、1 名に対し 2 名分の受験者経費を誤振込する事案が起こったが、状況を説明・謝罪し、過払い金分を返金していただいた。振り込みがなされていなかった受験者に対しては至急送金を実施した。(ミス 1 件)
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	<ul style="list-style-type: none"> ・辞退者の対応について適宜機構と情報共有をおこなった。 ・辞退を希望する合格者の相談に丁寧に対応した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・辞退者からの相談に丁寧に応じ、派遣が難しかった合格者を隊次変更や補欠登録とすることで派遣につなげた。
ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	・上記のとおり、業務体制が十分確保されていた。	・上記のとおり、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

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	
	2016 年度	2017 年度
イ. 選考情報の正確性の保持	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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は正確であった。
ロ. 情報漏えいの防止	<ul style="list-style-type: none"> ・JV、SV、短期のオファー・繰上合格対応業務において情報漏えいは発生しなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・JV、SV、短期のオファー・繰上合格対応業務において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	<ul style="list-style-type: none"> ・補欠登録者に対するオファー・辞退に対する繰上案件の打診を補 	<ul style="list-style-type: none"> ・春募集ではオファー・辞退に対する繰上案件の打診を補欠者にす

	欠登録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、JV62件、SV20件、短期8件の追加合格につながった。	る際には正確な情報提供を心がけ、追加の情報提供も行った。ただし、秋募集では予算削減の観点からオファーは行わず、繰上げ合格のみとしたため、JV21件、SV12件、短期1件の追加合格となった。
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。
ヘ. これらのサービスの質を確保するための体制の構築	・上記のとおり、業務体制が十分確保されていた。	・上記のとおり、業務体制が十分確保されていた。

8) 選考データの管理

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	
	2016年度	2017年度
イ. 選考情報の正確性の保持	・WEB応募システム導入により、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。	・WEB応募システム導入により、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。

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、業務の軽量化等が図られた。

○ WEB 応募システムの導入

2016 年秋募集より導入された WEB 応募システムによって、書類応募で多発していたコード類の未記入や誤記入がなくなり、また、2017 年春募集からは問診票や技術業務履歴書も WEB 入力となり、必要事項を入力しなければ進めないシステムのため、不備対応が格段に削減された。さらに、語学証明書類等や職種別試験解答用紙の WEB システムへの取り込みを行うことで、2016 年秋の WEB 応募書類と郵送書類の照らし合わせ作業がなくなり業務の軽量化が図られた成果は大変大きい。他方で、同システムの運用が原因となって他の応募者の応募書類が出力された事案が生じたものの、民間事業者の迅速で真摯な対応により、応募者からのクレームは 1 件もなく対処することができた。したがって、同システム導入により、業務効率化に係る上記のメリットに加え、住所やメールアドレスの紙から電子媒体へのデータ入力ミスもなくなるなど正確性も高まったため、結果として同システムの導入は大変有効であったといえる。

4. 実施経費の状況及び評価

市場化テスト実施前（2012 年度）と今回の経費の比較については、下の「経費内訳 1」のとおりである。人件費においては、市場化テスト実施前の 2012 年度の経費（117,351,301 円、税抜）と比較すれば、今回の単年度分の人件費は 80,000,000 円（税抜）であり、試験会場への配置人数がほぼ同じであることを考慮すると、WEB 応募システムの導入等の民間事業者の創意・工夫を發揮した取組や、競争性の確保を通じた市場化テストによる経費削減効果が顕著であった。当該 WEB 応募システムは民間事業者が負担して開発したものであり、同システム導入の結果、不備対応の削減や入力作業が大幅に縮減できる結果となったことは大変評価できる。

直接経費においては、2012 年度の経費（59,127,180 円、税抜）と比較すれば、今回の単年度分の直接経費は 115,276,207 円（税抜）であり、95.0%増となっているが、これは過去に選考会場として無償で使用していた竹橋の施設や JICA 国内機関が使用できなくなったことから、新たに有償の東京グリーンパレスホテルを使用することとなり、会場費として年間約 3,000 万円の支出増となったことが主な原因である。また、2016 年秋からは健康診断審査を二次選考時に行うことで全額自己負担から機構が実費額上限 5,000 円負担としたことで 1 募集期当たり約 600 万円の支出増となった。また、WEB 応募システムの保守経費として年間約 720 万円の追加支出が生じている。加えて、2017 年からは健康審査の判定を JICA 外部医師に委託し約 400 万円の支出増となった。上記の理由から、直接経費は大幅に増加する結果となっているが、2012 年度の全体経費（176,478,481 円、税抜）と比較すれば今回の単年度分の全体経費は 195,276,207 円（税抜）であり、10.7%増にとどまっていることは評価したい。

【経費内訳 1】

契約における経費内訳(税抜)	2012年度 (市場化テスト実施前)A	2016年度	2017年度	2016～ 2017年度 平均B	B-A	増減率
① 人件費	117,351,301	80,000,000	80,000,000	80,000,000	-37,351,301	-31.8%
② 直接経費 (実績)	59,127,180	107,147,306	123,405,107	115,276,207	56,149,027	95.0%
③ 全体経費 (①+②)	176,478,481	187,147,306	203,405,107	195,276,207	18,797,726	10.7%

補足として、上述した直接経費の主な要因で生じた追加支出としての会場費約 3000 万円/年、WEB 応募システムの保守経費として約 720 万円/年（2016 年度は半期のみ）、健康診断料約 1200 万円/年（2016 年度は半期のみ）、外部医師委託料約 400 万円/年（2017 年のみ）を市場化テスト実施時の経費から控除して比較すれば、下の「経費内訳 2」のとおり、直接経費平均 B：68,876,207 円（16.5%増）となり、全体経費では平均 B：148,876,207 円（15.6%減）となり、全体で見ても削減できていることがわかる。なお、平成 24 年度と 2016-2017 年度の業務内容は同一ではないため、2016-2017 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いた場合についても人件費は 17.0%減となり、全体としても 4.2%の経費削減を実現している。

【経費内訳 2】

契約における経費内訳(税抜)	2012年度 (市場化テスト実施前)A	2016年度	2017年度	2016～ 2017年度 平均B	B-A	増減率
① 人件費	117,351,301	80,000,000	80,000,000	80,000,000	-37,351,301	-31.8%
② 直接経費 (実績)	59,127,180	67,547,306	70,205,107	68,876,207	9,749,027	16.5%
③ 全体経費 (①+②)	176,478,481	147,547,306	150,205,107	148,876,207	-27,602,274	-15.6%
④ 人件費	96,345,419	80,000,000	80,000,000	80,000,000	-16,345,419	-17.0%
⑤ 全体経費 (②+④)	155,472,599	147,547,306	150,205,107	148,876,207	-6,596,392	-4.2%

(注) 2012 年度と 2016-2017 年度の業務内容は同一ではない。2016-2017 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、2012 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、2012 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ます。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、やりとりにおけるほぼすべての情報が個人情報となる。

WEB 応募システムの運用に起因した他の応募者の応募書類が出力された事案や誤送金の事案はあったものの、迅速かつ適切に対処したほか、応募者に対して真摯に対応し、WEB 応募システムを利用して業務を効率化するとともに選考情報の正確性を確保し、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た業務遂行ができていたと評価している。

さらに、実施経費についても、従来経費に比べて、追加で発生した会場費使用料等を除いた場合で 27,602,274 円 (15.6%) の削減を実現しており、2016-2017 年度以降では対象外となっている応募相談などの業務に相当する人件費を除いた場合についても 6,596,392 円 (4.2%) の経費が削減されている。

(2) 今後の事業

1) 本事業の市場化テストは今期が 2 期目であるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ① 事業実施期間中に、WEB 応募システムの運用に起因した他の応募者の応募書類が出力された事案や誤送金の事案はあったものの、機構と連携して民間事業者において迅速かつ適切に対処し、再発防止に向けた体制強化を進めている。
- ② ボランティア事業は当機構の中期計画に位置付けられており、本事業を含むボランティア事業全体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評価を毎年受けている。
- ③ この市場化テストにおいては 2 者の応募があった。一定の者が有利となるような入札要件を付しておらず、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ついては、応募受付業務における情報漏えい及び選考後処理業務における誤送金の事案が生じたものの、機構と連携して迅速かつ適切に対処し、再発防止に向けた体制の構築を進めている。また、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 経費の削減については事業期間において一定の効果を上げている。

2) 本事業については、市場化テストを通じて競争性を確保し、かつ民間事業者の創意・工夫を活かした業務の効率化やサービスの質の向上といった成果が見られ、上述の事業全体を通じた実施状況のとおり、「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。以下「指針」という。) II 1 (1) に規定されている終了プロセスへの移行基準を満たしていると考えられる。他方で、他の応募者の応

募書類が出力された事案が生じたところ、これに迅速かつ適切に対処したところではあるが、再発防止に向けた更なる体制の構築が求められる。

したがって、平成31年度以降においては、指針に基づいた終了プロセスに移行した上で、上記事案の再発防止の体制を構築した上で、機構の責任により本事業を実施することとした。終了プロセスに移行した場合は、監理委員会の関与から外れることとなるものの、これまで監理委員会を通じて厳正に審査されてきた公共サービスにおいて確保されるべき業務の質、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を踏まえた上で、機構が自ら公共サービスの質の維持向上及びコスト削減を図っていく。

以上