

平成 30 年 6 月 19 日  
独立行政法人国際協力機構

JICA ボランティア派遣前訓練実施業務（駒ヶ根）に係る  
業務の実施状況について（平成 27 年～29 年度）

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）が設置する駒ヶ根青年海外協力隊訓練所（以下、「駒ヶ根訓練所」という）における、青年海外協力隊、日系社会青年ボランティア、シニア海外ボランティア、日系社会シニア・ボランティア派遣予定者（以下、「ボランティア候補者」という）に対する派遣前訓練に関する業務<sup>1</sup>。

(2) 事業実施期間

平成 27 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで（4 年間）

(3) 受託した民間事業者

公益社団法人青年海外協力協会（1 者応札による）

2. 確保すべき質の達成状況及び評価

駒ヶ根訓練所にて平成 27～29 年度に派遣前訓練を修了したボランティア候補者数は、27 年度に 584 人、28 年度に 567 人、29 年度に 616 人であった。詳細は下表のとおり。

	第1次隊	第2次隊	第3次隊	第4次隊	合計
平成27年度	4/9～6/17	7/9～9/16	10/8～12/16	1/5～3/14	584人
	205人	177人	140人	62人	
平成28年度	4/7～6/15	7/7～9/14	10/6～12/14	1/5～3/15	567人
	184人	161人	146人	76人	
平成29年度	4/6～6/14	7/6～9/13	10/5～12/13	1/5～3/15	616人
	213人	187人	147人	69人	

ボランティア候補者に対する事業実施に当たり、確保されるべきサービスの質の要求水準指標の項目は、（1）コースの評価、（2）講座の評価、（3）スタッフ（民間事業者）の対応、（4）ボランティア候補者の能力向上、（5）ボランティア候補者の安全衛生、（6）

<sup>1</sup> 日系社会青年ボランティア及び日系社会シニア・ボランティアに関しては、平成 29 年度より駒ヶ根訓練所において派遣前訓練を実施。

業務継続の確保（中断や遅延、手配漏れの有無）、（7）情報漏えいの防止、（8）創意工夫の発揮可能性、の8項目。

基本的な評価方法は、ボランティア候補者を対象とした修了時アンケート調査及び講座理解度テストを用い、評価結果に対して、公示時資料及び契約書で当機構が設定した「要求水準」と比較する。要求水準及びその達成状況は以下のとおり。

### （1）コース評価

派遣前訓練は、「語学」、「活動手法」、「社会的多様性理解・活用力」、「ボランティアの基礎」<sup>2</sup>、「健康管理・安全管理」、「各種オリエンテーション」の6つのコースから構成され、コースは最小単位である講座から構成されている。

講座については、①機構が直接講師を務める講座、②民間事業者が講師を務めるまたは講師を選定し実施する講座、に2分される。

評価は、②の民間事業者が主体となって実施する3つのコース「活動手法」、「社会的多様性理解・活用力」、「ボランティアの基礎」を対象としている。要求水準は、当該3コースに関して実施している「修了時アンケート」の設問「コースの目的を達成できたか」について、「達成できた」、「概ね達成できた」、「余り達成できなかった」、「全く達成できなかった」の4段階で80%以上のボランティア候補者から、「達成できた」、「概ね達成できた」の評価を得ることとしている。当該要求水準に基づく、評価結果は下記のとおり。

#### ① 活動手法コースの総合的達成度

##### （コース目的）

- ・ ボランティアが現地で活動する際に活用出来る手法を学ぶ。
- ・ 学んだ内容をグループワークや所外活動等で実践することで、現地で活用できるようになることを目指す。

##### （評価結果）

ボランティア候補者へのアンケートの結果、約9割のボランティア候補者から「達成できた」又は「概ね達成できた」の回答があり、民間事業者は要求水準を達成することができた。

隊次	「達成できた」、「概ね達成できた」に当たる回答の割合				
	評価結果				
	1次隊	2次隊	3次隊	4次隊	年度平均
平成27年度	89.6%	84.5%	85.4%	85.4%	86.8%
平成28年度	95.4%	87.0%	87.9%	89.5%	90.3%
平成29年度	89.3%	84.8%	88.9%	87.2%	87.8%

注1 青年海外協力隊は全て必修受講とするが、シニア海外ボランティア及び日系社会シニア・ボランティアは全て必修ではなく一部は任意受講。以下、②及び③も同様。

注2 アンケートの回収率は次のとおり。以下、②及び③も同様。

<sup>2</sup> 2018年度より、公人意識やJICAボランティアとしての自覚の醸成に寄与する単元を従来の「生活班活動」コースと合わせて、「ボランティアの基礎」コースへとコース名を再編成した。

	1次隊	2次隊	3次隊	4次隊
平成27年度 アンケート回収率	100.0%	100.0%	98.1%	100.0%
平成28年度 アンケート回収率	97.4%	99.2%	94.3%	98.3%
平成29年度 アンケート回収率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

## ② 社会的多様性理解・活用コースの総合的達成度

(コースの目的)

- ・ ボランティアに必要な心構えを身に付けると同時に、任地の事情を理解し、現場に適応できるようになることを目指す。

(評価結果)

ボランティア候補者へのアンケートの結果、約9割以上のボランティア候補者から「達成できた」又は「概ね達成できた」の回答があり、民間事業者は要求水準を達成することができた。

隊次	「達成できた」、「概ね達成できた」に当たる回答の割合				
	評価結果				
	1次隊	2次隊	3次隊	4次隊	年度平均
平成27年度	92.0%	93.2%	92.0%	88.5%	92.0%
平成28年度	96.1%	94.3%	96.4%	84.0%	94.0%
平成29年度	91.3%	92.0%	93.2%	92.6%	92.1%

## ③ ボランティアの基礎コースの総合的達成度

(コースの目的)

- ・ ボランティアに必要な態度や心構えと途上国で生活する術を身に付ける。

(評価結果)

ボランティア候補者へのアンケートの結果、約9割のボランティア候補者から「達成できた」又は「概ね達成できた」の回答があり、要求水準を達成することができた。

隊次	「達成できた」、「概ね達成できた」に当たる回答の割合				
	評価結果				
	1次隊	2次隊	3次隊	4次隊	年度平均
平成27年度	92.5%	93.8%	88.4%	91.8%	91.9%
平成28年度	97.2%	93.1%	93.5%	88.0%	93.8%
平成29年度	88.3%	89.3%	89.1%	86.8%	88.7%

## (2) 講座の評価

民間事業者が実施した全ての講座について、それぞれ「講座の進め方」、「講座内容の理解度」、「講座資料の分かり易さ」、「講座目標の達成度」の4つの指標を設けて、各講座実施後にアンケートを実施した。講座の性質や指標によって表現に差異があるものの原則と

して「A.大変良かった」、「B.良かった」、「C.余り良くなかった」、「D.全然良くなかった」の4段階でアンケート調査を実施した。要求水準は、80%以上のボランティア候補者からA若しくはBの評価を得ることとしている。

「活動手法」、「社会的多様性理解・活用力」、「ボランティアの基礎」の3つのコースにおける講座の評価結果を隊次別に集約すると、下表のように全ての講座において、要求水準（80%）を達成している。

① 活動手法コースにおける講座群の評価結果

隊次	「A.大変良かった」、「B.良かった」に当たる回答の割合				
	評価結果				
	1次隊	2次隊	3次隊	4次隊	年度平均
平成27年度	95.2%	96.3%	98.0%	96.4%	96.3%
平成28年度	97.6%	95.7%	97.1%	96.7%	96.8%
平成29年度	95.8%	96.3%	94.5%	97.4%	95.8%

② 社会的多様性理解・活用コースにおける講座群の評価結果

隊次	「A.大変良かった」、「B.良かった」に当たる回答の割合				
	評価結果				
	1次隊	2次隊	3次隊	4次隊	年度平均
平成27年度	93.7%	94.7%	95.9%	92.9%	94.4%
平成28年度	96.0%	95.7%	95.9%	95.6%	95.9%
平成29年度	97.3%	96.6%	95.3%	97.3%	96.6%

③ ボランティアの基礎コースにおける講座群の評価結果

隊次	「A.大変良かった」、「B.良かった」に当たる回答の割合				
	評価結果				
	1次隊	2次隊	3次隊	4次隊	年度平均
平成27年度	95.7%	99.2%	98.8%	96.9%	97.5%
平成28年度	98.1%	95.9%	99.0%	98.3%	97.7%
平成29年度	97.0%	95.5%	89.4%	100.0%	95.0%

（参考）原則として主に機構関係者等が講師を務め講座を実施している健康管理・安全管理コースのうち、例外的に、一部を民間事業者が実施している体力維持講座等一部のみについて、評価結果は次のとおり。

健康管理・安全管理コースにおいて民間事業者が実施した講座に係る評価結果

隊次	「A.大変良かった」、「B.良かった」に当たる回答の割合				
	評価結果				
	1次隊	2次隊	3次隊	4次隊	年度平均
平成27年度	96.1%	94.7%	96.3%	96.0%	95.7%
平成28年度	97.1%	97.0%	98.0%	98.1%	97.5%
平成29年度	97.7%	98.4%	96.6%	98.2%	97.7%

(3) スタッフ（民間事業者）の対応

民間事業者が、「訓練目標達成の観点から、ボランティア候補者の自主性を損なうことなく、ボランティア事業の目指す人間像となるような適切な指導をしていたか」について、「常にしていた」、「していた」、「あまりしていなかった」、「全くしていなかった」の4段階で、80%以上のボランティア候補者から「常にしていた」、「していた」の評価を得るという要求水準に対し、各年度及び各隊次で変動はあるものの、全ての隊次において80%以上に達した。各年度の平均値は90%前後の高水準を維持している。

スタッフ（民間事業者）の対応に係る評価結果

隊次	「常にしていた」、「していた」に当たる回答の割合				
	評価結果				
	1次隊	2次隊	3次隊	4次隊	年度平均
平成27年度	88.6%	93.8%	82.6%	80.3%	87.9%
平成28年度	95.5%	88.1%	87.1%	86.7%	90.0%
平成29年度	91.3%	87.7%	87.8%	89.7%	89.1%

(4) ボランティア候補者の能力向上

ボランティア候補者への講座理解度テストの実施の結果、候補者全員が赴任に必要な基準値を満たし修了しており、「95%以上のボランティア候補者が訓練を修了すること」と設定されている要求水準を満たしている。

(5) ボランティア候補者の安全衛生

本業務の不備に起因する怪我等は無かった。

(6) 業務継続の確保

本業務の不備に起因する業務の遅延等は無かった。

(7) 情報漏えいの防止

本業務の不備に起因する情報漏えいは無かった。

(8) 創意工夫の発揮可能性

業務の質の向上や効率化につながる多くの創意工夫・提案が行われた（詳細は下記3参照）。

3. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

(1) 新設講座プログラムにかかる提案

任国での効果的な活動を想定した実践的な訓練の一環として、ボランティア候補者が訓練所外に赴き、地域住民とのコミュニケーションを通じて課題解決に向けた情報収集・提案等を行う講座「参加型調査手法」が平成30年度に導入された。この導入過程において、地域

社会との強い結びつきを有する民間事業者は、その強みを活かしながら、機構が本講座の趣旨を十分に理解し得る活動先を選定できるよう、活動先候補を具体的に検討し機構に対し助言を行った。また、民間事業者は、本講座が任国でのボランティア活動を想定した実践的なプログラム内容とすべく、ボランティアによる活動先（地域の行政施設や地域住民の集会等）で、円滑に調査や企画を実施する上で必要となるプロセス・方法を活動先に応じて例示する等、新設講座の質の向上のために民間事業者の創意工夫が示された。

#### （２）安全対策への意識向上に向けた取り組み

民間事業者は、ボランティア候補者が任地における安全確保を自らで行う意識を醸成・強化すべく、訓練期間中に「安全対策強化週間」を設定し、ID カードの携帯や居室の施錠等といった任地においても安全対策上有効となる取り組みを重点的に行い、必要に応じて任国での安全対策及びその重要性についてボランティア候補者に対し周知・指導を行った。

#### （３）コミュニケーション能力の向上にかかる取り組み

民間事業者は、ボランティアの基礎コースにおいて、チームビルディング（価値観や能力の異なる人々を一つのチームにまとめる手法）を導入し、ボランティア候補者のコミュニケーション能力の向上や他者との円滑な関係構築のための機会を提供した。

#### （４）自主講座の開催やボランティア候補者による勉強会の奨励

ボランティア経験者を多数擁する民間事業者が講師となり、任国での実践力強化を想定した自主講座を開催するとともに、ボランティア候補者の自主性や発想力を活かした勉強会の開催を積極的に奨励した。こうした自主講座や勉強会は他の民間事業者にはできない、現行事業者の強みが発揮された取り組みといえる。

#### （５）候補者アンケート実施方法の効率化

平成 28 年度から、民間事業者の提案により、従来の記述中心であった候補者アンケートを、マークシートを一部併用する方式に改良した。この結果、アンケート集計業務の大幅な効率化と迅速化が図られ、さらには、アンケート結果を講師に対して迅速にフィードバックすることが可能となり、PDCA サイクルの強化に貢献した。

### 4. 委託経費の比較

本契約期間中（平成 27～29 年度）の委託経費の推移ならびに市場化テスト実施前との比較は以下のとおり。市場化テスト実施前との比較においては、人件費は約 1205 万円の削減（8.0%減）、直接経費は約 760 万円の削減（24.7%減）がなされ、全体経費額では約 1965 万円の削減（10.9%）の削減を実現している。

単位：円

	市場化テスト 実施前	市場化テスト実施後(今期分)				(実施前後の比較)	
	A.平成24年度	B.平成27年度	C.平成28年度	D.平成29年度	E.H27-29平均	削減額 (A. - E.)	削減率
①人件費	149,720,809	137,670,000	137,670,000	137,670,000	137,670,000	12,050,809	8.0%
②直接経費 (実績)	30,715,024	23,235,085	23,314,033	22,806,555	23,118,558	7,596,466	24.7%
③全体経費 (①+②)	<b>180,435,833</b>	160,905,085	160,984,033	160,476,555	<b>160,788,558</b>	<b>19,647,275</b>	<b>10.9%</b>

(注：平成24年度契約では駒ヶ根訓練所における派遣前訓練実施業務に加え、二本松訓練所での訓練実施業務、さらにボランティア候補者向け技術補完研修支援業務、派遣前訓練を免除されたボランティア候補者を対象とする合同研修支援業務が委託業務の内容に含まれているため、上記では駒ヶ根訓練所派遣前訓練業務に相当する経費のみを抽出)。

## 5. まとめ

### (1) 全体的な評価

上記2のとおり、契約開始後の全ての隊次において、民間事業者は各評価項目における要求水準を高いレベルで達成しており、ボランティア候補者の安全衛生に配慮しながら、円滑に業務を実施していると評価できる。

特に、多岐にわたる講座と語学訓練から成る日程編成を円滑かつ早期に実施し滞りなく訓練を実施している点、所外活動や参加型調査手法など地元の受入れ団体に丁寧に対応することで訓練所に対する信頼感の醸成に貢献している点、年間600名規模の候補者一人一人に寄り添い候補者のモチベーションを維持しながら自らの経験も共有しつつ支援する姿勢など、民間事業者が本業務の目的をよく理解し、スタッフが一丸となって業務にあたっていることは評価に値する。また、業務の改善や効率化、質の向上につながる提案を積極的に行ったことも評価に値する。

経費面についても、全体経費額で市場化テスト実施前と比較して約11%の削減が図られている。

### (2) 今後の事業

#### 1) 本事業全体を通じた業務の実施状況

事業全体を通じた実施状況は以下のとおり良好である。

- ① 本業務の実施期間中、民間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等を行った実績はない。
- ② 本業務を含むボランティア事業の実施状況については、外務省及び外部有識者等による評価を毎年受ける体制が整備されている。さらに当機構内において、外部有識者を含む契約監視委員会により点検を行う仕組みが整備されている。
- ③ 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は、高い水準で達成されている。

## 2) 市場化テスト終了プロセスの要件の該当状況

「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」に定める市場化テスト終了基準Ⅱ. 1. (2)の判断ポイント毎の現状は下記のとおり。これにより、本事業は「市場化テストの実施だけでは実施状況の更なる改善が見込めない事業」に該当すると考えられる。

### ① 入札における競争条件改善の取り組み

機構においては、入札実施要項に係る監理委員会での審議を踏まえ、様々な競争性改善の取り組みをこれまで講じてきている。別紙1「実施要項作成時における競争性改善上のチェックポイント」中、「●」（重点項目）については全8項目すべて対応済、「○」（特に留意すべき項目）については全21項目中、18項目対応済（1項目は本事業に適合しない）である。またその他の項目についても、実施可能なものは可能な限り対策を行っており、競争性の改善のためにとりうる対策は十分に講じられている。取り組みの具体例としては下記の通り。

- ・ 一定の者が有利となるような入札要件は付しておらず、競争性を確保するための環境は整えられている。
- ・ 入札参加者増への取り組みとして、契約期間を前回の1.5年から4年に延長する点、前回までは実施していなかった入札にかかる現地説明会を行う点、業務従事者のうち生活班活動の業務従事者の経歴・能力について「ボランティア経験者」が望ましいとしていたものを「ボランティア活動または類似の活動の経験者」に変更する点などを入札実施要項に反映した。
- ・ 業務の実施にあたり確保されるべきサービスの質にかかる要求水準に関して、委員からの指摘を踏まえて、入札実施要項において、契約開始直後となる平成27年度1次隊の派遣前訓練では80%以上を努力目標とし、評価基準は60%以上とする等、新規参入する民間事業者が本業務の習熟に要する時間や工程を考慮することで、入札参加者拡大に向けた取り組みを行った。

### ② 企業・団体へのヒアリングおよび広報による市場特性の分析結果

1者応札が続く本業務に係る実績を踏まえ、引き続き競争性を確保するための検討に資するように、過去の関心表明企業および今後応札の可能性があらわれる民間企業・団体計10社以上に次期契約にかかる広報を兼ねてヒアリングを行った。この結果、本業務については、民間企業が新規参入を躊躇する原因となる業務内容の特殊性等の数々の要因が明らかになった。具体的には、1) 政府派遣ボランティアの派遣前「訓練」としての特殊性、2) 地理的遠隔性、3) 長期・複数回にわたる訓練実施期間・回数、4) 現在受託中の(公社)青年海外協力協会の独自性・優位性である(各項目の詳細は自己チェック資料②参照)。

これら特殊性等の事情を踏まえると、市場化テストの継続実施だけでは競争性の改善が

困難であり、派遣前訓練実施業務の目的・理念に沿う範囲内で、事業実施方法および契約形態の抜本的な見直しも含めた検討が必要であると考えられる。

### 3) 市場化テストの経験を踏まえた次期事業の入札の実施

当機構青年海外協力隊事務局においては、本駒ヶ根派遣前訓練事業における過去2回の市場化テストの実施経験に加え、募集関連業務契約（2017年度）、選考支援業務契約（2015年度）、派遣前訓練業務契約（二本松）、派遣前研修契約等、過去5年以内に多数の市場化テストを経験し、市場化テストのノウハウを蓄積している。

次期事業の入札においても、これらの市場化テストの経験をふまえ、市場化テスト実施時と同等もしくはそれ以上の競争性改善の取組を行っていく所存である。次期派遣前訓練契約は、訓練の内容・期間・回数的大幅な変更を伴うとともに、契約形態も大幅な変更を伴う可能性があり、民間事業者に対する前広な周知と広報、さらなるヒアリングを通じた仕様書内容の改善、十分な入札公告期間や引継ぎ期間の確保等、民間事業者側に配慮した前広な準備期間の設定が肝要となる。

このため、契約形態については遅くとも2018年夏頃には概略を固めた上で、遅くとも2018年9月には公示、2018年12月中には契約を締結していることが望ましい。

他方、市場化テストの枠内で次期契約の準備を行う場合、入札実施要項の調整、パブリックコメント取付等のプロセスが加わることにより、上記のスケジュールのような事業実施が困難であり、十分な入札公告期間や引継ぎ期間の確保が困難となる懸念がある。

### 4) 総括

上記1)～3)をふまえ、今後の本業務にあたっては、市場化テストを終了し、機構の責任において、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つつ、外部委託範囲の再検討を含む競争性の向上、業務のさらなる合理化・効率化、経費の節減、業務の質の向上に向けて取り組んでまいりたい。

以上