

令和元年 6 月 11 日  
独立行政法人国際協力機構  
中部センター

民間競争入札実施事業  
「独立行政法人国際協力機構 なごや地球ひろば企画運営管理業務」の  
実施状況について（案）

I 事業の概要

1. 委託業務内容

独立行政法人国際協力機構中部センター（以下「JICA 中部」）が管理するなごや地球ひろばの体験ゾーン及びパネルコーナーにおける各種展示の企画、調整、展示品制作と、なごや地球ひろばに来館する市民に対し、開発途上国の現状や課題、国際協力や JICA 事業について説明する案内業務等

2. 業務委託期間

平成 30 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日

3. 受託事業者

公益社団法人青年海外協力協会

4. 実施状況評価期間

平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

5. 受託事業者決定の経緯

入札参加者（2 者）から提出された企画書について審査した結果、2 者が評価基準を満たしていた。平成 30 年 1 月 25 日に入札を行ったところ、いずれも予定価格の制限の範囲内で入札のあったことから、当該 2 者について総合評価を行い、高い得点であった上記事業者と契約した。

## II 達成すべき質の達成状況及び評価

### 1. 包括的に達成すべき質に関する達成状況及び評価

項目	測定指標	評価
業務実施体制	なごや地球ひろば開館時間中、常時、地球案内人 2 名以上が体験ゾーン内の地球案内人カウンターに常駐するとともに、団体訪問対応やその他業務に従事する人員を過不足なく配置すること。	達成 (6 人の職員をシフト制にて配置)
地球案内人の質の確保	業務に従事する地球案内人のうち、JICA ボランティアとして自ら開発途上国において 2 年以上の国際協力経験を持つものを 2 名以上確保すること。また、体験ゾーンの案内を英語で行える者を確保すること。	達成 (上記 6 人の職員のうち、5 人は JICA 海外協力隊経験者)
体験ゾーン訪問者数 (一般来館者、団体訪問合わせて)	1 年当たり 27,000 人以上の来館者を確保するものとする。	達成 (平成 30 年度の来場者は 43,277 人)
団体訪問プログラム実施件数	1 年当たり 220 件以上の「訪問プログラム」の実施を確保するものとする。	未達成 (212 件)
一般来館者向けアンケートの評価	一般来館者からの企画展及びパネル/写真展にかかるアンケートについて、各展示の開催期間 1 ヶ月あたり 25 枚以上の有効回答を確保し、展示の全体満足度 (5 段階評価) に係る有効回答のうち「とても良かった (5)」及び「良かった(4)」との回答が合計で 87%以上となること。	達成 (90.8%)
団体訪問プログラムにかかる引率者からのアンケートの評価	団体訪問プログラムにかかる引率者によるアンケートについて、プログラム全体の満足度 (5 段階評価) に係る有効回答のうち、「とても良かった(5)」及び「良かった(4)」との回答が合計で 98%以上となること。	達成 (99.4%)
受注者が企画・実施するセミナー・イベントアンケートの評価	全体満足度 (5 段階評価) に係る有効回答のうち、「大変よい(5)」及び「よい(4)」との回答が合計で 95%以上となること。	未達成 (93.6%)

## 2. その他の調査項目に関する達成状況及び評価

### (1) セミナー・イベント実施実績

計 24 回のイベント・セミナーが開催されたが、実施時期における企画展・パネル展と連動する形で企画がなされ、年度当初に設定した計画通りに適切に実施された。

### (2) 広報業務実績

広報内容	広報実績
展示・イベント案内チラシの配布	計 121.5 千枚を配布
新聞での記事掲載を通じた広報	計 9 回の掲載
各種機関紙での記事掲載を通じた広報	計 3 回の掲載
WEB 媒体を通じた展示・イベント案内	計 32 回の掲載
ラジオ番組出演を通じた広報	計 2 回の出演
メールマガジンの配信	計 12 回の配信

### (3) トラブル・クレーム対応状況

・平成 30 年度から月曜日の休館日を「月曜日又は月曜日が祝日の場合は翌平日を」に変更したが、来館者が知らずに休館日に来訪することがあった。休館日の変更を周知するため、来館者が事前に参照していると思われるイベント告知等の各種広報媒体・対外的な発信時に休館日に関する事項を必ず記載する運用に変更した。年度後半にはトラブルは解消した。

### (4) 実施経費の状況及び評価

#### ① 従来の実施経費（税抜）との比較

	平成 29 年度	平成 30 年度	増減
人件費	18,200,932 円	24,860,000 円	6,659,068 円
管理費	2,002,103 円 (人件費の 11%)	1,243,000 円 (人件費の 5%)	▲759,103 円
直接経費	6,616,965 円	4,036,000 円	▲2,580,965 円
総額経費(A)	26,820,000 円	30,139,000 円	3,319,000 円
来訪者数(B)	37,003 人	43,277 人	6,274 人
来訪者一人当たりの経費(A/B)	725 円/人	696 円/人	▲29 円 (▲4.0%)

#### ② 評価

人件費については、委託業務の増加に伴い業務実施体制が4名から6名に変更されたため増額となったが、管理費及び直接経費は減額しており、競争入札が働いた結果と思われる。また、民間事業者からの提案により、昨年までイベントごとに1枚制作していた案内チラシを2回分で1枚に集約することで直接経費約49万円の節減となった。

### Ⅲ 民間事業者からの提案による改善実施

- 1 通行人の来館への動機を促すため、既存のポスター掲示板に加えて、入口付近にイベントや展示に関する立て看板を設定した。これにより、広報効果が高まり、入館者の増加に貢献した。
- 2 館内に、情報掲示コーナーを設置し、本契約で開催するイベント・セミナーだけでなく、JICA 中部が関係するイベント等を一元的に掲載することが可能となった。これにより、来館者へのイベントの広報効果を高め、集客に繋がった。
- 3 業務実施体制として、5名の国際協力経験を持つ者を配置した。これにより、訪問プログラムの体験談の講師を内製化することができ、謝金支払を縮減した。
- 4 民間企業・自治体向けの訪問プログラム案内チラシを作成・配架した。これにより、学校等が中心だった訪問プログラムの利用者の新たな層の開拓を促すことができた。

### Ⅳ 全体的な評価

上記Ⅰの4のとおり、入札に当たって、競争性は確保されていたと認められる。

実施経費については、上記Ⅱの2の(4)のとおり、委託業務の増加に伴い人件費は6,659,068円増加しているが、管理費と直接経費は年間計3,340,068円削減されており、経費効率の点で効果を上げている。また、来訪者一人当たりにより要した経費の比較においては4% (29円) 下がっていることから、全体として実質的には実施経費を削減できたといえる。

達成すべき質の達成状況については、上記Ⅱの1のとおり、7項目のうち5項目は達成されたが、2項目についてはわずかに及ばなかった。「団体訪問プログラムの件数」については、さらなる来館者増を目指すために前3年度平均205件より高い220件を目標設定した結果、212件(96.3%)の件数を得た。また、「受注者が企画・実施するセミナー・イベントアンケートの評価」については、前契約の最高数値であった95%を基準に設定したが、93.6%とわずかに達成には至らなかった。いずれの項目についても民間事業者の創意工夫を引き出すためにインセンティブ支払と連動して高い目標を設定したものであり、期待した効果も現れているが、評価指標としてはわずかに達成に至らなかった。今年度以降は、昨年度に良い評価を得たイベントを継続する他、評価の低かったイベントの改廃を検討し、特に事前申込不要イベントでは来場者の関心とマッチし

ない懸念があるため、会場の声を拾うための人員配置を増やす等を改善予定であり、達成すべき質の確保は達成できる見通しである。

なお、事業実施期間中に、民間事業者が業務改善指示等を受けることも、業務に係る法令違反行為等もなかった。

#### V 今後の事業について

以上のおり、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」に定める市場化テストを終了する基準のうち一部満たしていない項目があるものの、良好な実施結果が得られていることに加え、競争相手からも引き続き次回公示への関心の声を聞いており競争性が確保される見込みであることから、今後事業に当たっては、市場化テストを終了し、国際協力機構の責任において行うこととしたい。なお、市場化テスト終了後も、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、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、法の趣旨に基づき、公引き続き共サービスの質の維持向上及びコスト削減に努めてまいりたい。

以 上

## ※ 施設アンケート集計結果

## (1) 一般来館者向けアンケートの回答結果

## ① 各月のアンケート回収数

対象月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
基本展(枚)	35	34	38	—	—	—	—	38	38	32	33	
企画展(枚)	—	—	—	34	43	37	45	—	—	—	—	37
パネル展(枚)	26	28	29	96	65	45	48	39	46	32	33	26

各回 20 枚以上を達成

## ② アンケート回答結果(合計)

回答	5	4	3	2	1	計
回答数	382	239	56	5	2	684
回答割合	55.9%	34.9%	8.2%	0.7%	0.3%	100%

5(とても良かった)+4(良かった)の合計は90.8%

## (2) 団体訪問プログラムにかかる引率者からのアンケートの回答結果(合計)

回答	5	4	3	2	1	計
回答数	237	75	2	0	0	314
回答割合	75.5%	23.9%	0.6%	0%	0%	100%

5(とても良かった)+4(良かった)の合計は99.4%

## (3) 受注者が企画・実施するセミナー・イベントアンケートの評価(合計)

回答	5	4	3	2	1	計
回答数	368	159	36	0	0	563
回答割合	65.4%	28.2%	6.4%	0%	0%	100%

5(とても良かった)+4(良かった)の合計は93.6%