

令和 2 年 4 月 15 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  
「通訳案内士試験業務」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
実施行政機関等	独立行政法人 国際観光振興機構（以下「機構」）
事業概要	全国通訳案内士試験は、通訳案内士法（昭和 24 年法律第 210 号）第 1 条、第 5 条及び第 8 条に基づき、通訳案内士として必要な知識及び能力を有するかどうかを判定する国家試験。試験実施業務に関する事務は、同法第 11 条 1 項に基づき、観光庁長官の代行として機構が実施。機構は民間事業者に、全国通訳案内士試験の事前準備、願書等配布・受付、筆記試験及び口述試験に係る業務等を請け負わせて事業を実施。
実施期間	平成 30 年 4 月 2 日～令和 3 年 2 月 28 日
受託事業者	日本出版販売株式会社
契約金額（税抜）	230,000,000 円 （平成 30 年度 78,037,300 円、平成 31/令和元年度 75,981,350 円、令和 2 年度 75,981,350 円）
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝4 者／予定価内＝2 者）
事業の目的	全国通訳案内士試験の合格者は、都道府県の登録を受け、全国通訳案内士として、高度な外国語能力や幅広い教養をもって日本を紹介する役目を担う。
選定の経緯	平成 21 年度から 22 年度にかけて市場化テストを実施していたが、試験制度の見直しが見込まれるとの理由により、市場化テストの実施を見合わせていた。その後、平成 27 年度開始事業（3 か年の複数年度契約）まで総合評価方式による一般競争入札で事業を実施していたが、競争性に課題があったことから平成 28 年度に改めて事業選定され、平成 30 年度公共サービス改革基本方針（平成 30 年 7 月閣議決定）別表に記載された。

## II 評価

### 1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

### 2 検討

#### (1) 評価方法について

機構から提出された平成 30 年 4 月から令和 2 年 2 月まで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、実施経費及びその前提としての競争性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 質の達成状況	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	評価
	事業の行程ごとの作業方針、スケジュールに沿って業務を確実に行うこと。	適 各年度とも事業期間全般を通して、事業実施機関が策定し、機構との間で調整した作業方針、スケジュールに沿って、事業を実施せしめることができた。
	試験会場の確保等業務 試験に適した会場の確保、座席配置とすること。	適 会場確保は、複数候補から適正な会場を選択し、機構も会場地図の確認を行うなど、試験が適切に実施できるように準備した。
	受験願書受付・審査業務、受験願書の引渡業務 受験願書の受付漏れ、審査ミスがないこと。受験願書の紛失、漏洩がなく機構に引き渡されること。	適 受験願書の受付漏れ及び審査ミスに該当する事実はなかった。機構への願書返却は、担当者立会の下で、チャーター便により一括返却を実施。
試験会場の運營業務 事業者が作成したマニュアルに基づき、受験者を第一に考えた試験実施を適切に行うこと。	適 マニュアルを厳格に適用することにより、正確かつ公平な出欠・本人確認及び受験資格確認ができた。 筆記試験については、機構同席のもと、事業者の再委託先が行うスタッフ	

		オリエンテーションを実施し、内容の確認を行うことで、確実な運営を可能にした。
解答データ作成等業務 個々の答案内容についてデータの読み取り漏れ、誤入力がないこと。答案の内容について外部への漏洩がないこと。答案用紙の引渡しについて、合否判定用データ作成作業の終了後、作業を終えた答案用紙の原本を機構に提出すること。	概ね適 答案用紙の引渡しに関し、事業者と、その再委託先との連絡の齟齬により、平成30年度全国通訳案内士試験において、筆記試験記入済み解答用紙の一部の誤溶解が発生。結果、原本の写しのない一部外国語試験（仏、西、独、伊、葡、露、泰の7科目）の解答用紙計1,164枚は、保存期間を遵守できなかった。なお、合否判定まで既に終了していたことから、試験結果に影響を及ぼすことはなかった。機構としても本件については重要視しており、文書にて注意をするとともに、機構のホームページにて事案の内容を公表し、その中で再発防止に向けた実施体制の見直し、強化を行い、適切な文書管理に努めると述べている。 本事案を受けた改善策として、事業者と再委託先との間で要件の内容に変更があった場合、機構も修正された要件を確認することとした。また、事業者は、再委託先との仕様内容に基づく査察を実施し、その記録を速やかに機構へ提出し、機構はその記録から、資材の保管・管理状況の適正を確認し事故を防止することとした。結果、平成31年度においては、同事象は発生していないことから、同改善策を講じたことは評価できる。	
合否通知等作成業務 試験合格者データの作成漏れ、入力ミス、外部漏洩、合否通知の作成漏れがないこと。	適 合格者データの作成漏れ、入力ミス、外部漏洩、および合格者通知等の作成漏れに該当する事実はなかった。	
受験者からの照会対応業務	適	

	<p>受験希望者、出願者からの問合せや苦情等には適切に対応し、マニュアルによっても対処できない問合せやクレームについては、速やかに機構に連絡し指示を仰ぐこと。</p>	<p>受験希望者、出願者からの問合せや苦情等には、基本、事業者が適切に対応した。マニュアルによっても対処できない問合せやクレームについては、速やかに機構に連絡することにより、機構からの指示に基づき対応した。</p> <p>(問合せ件数:平成30年度1,474件、平成31年度1,206件。機構が直接対応した問合せ件数:平成30年度2件、平成31年度3件)</p>
民間事業者からの改善提案	<p>1. 事業者のノウハウにより、出願データの誤入力防止のため、願書原本からデータ化する際はベリファイ入力(2名体制で願書入力作業を行い、併せてデータの照合作業を実施する方式)を実施。</p> <p>2. 各試験会場への試験問題配送については、より確実な運搬方法として、事業者よりチャーター便の利用を提案され、危機管理の一環として導入。</p>	

### (3) 実施経費(税抜)

市場化テスト2期目である平成31年度の実施経費から、2期目の事業で新たに発生した事業にかかった経費を控除した額を、従来経費と比較すると1千673万円(24.7%)減少しており、効果があったものと評価できる。

(単位:円、税抜)

従来経費(A)	67,642,000円 (市場化テスト前(平成20年度実施経費))
実施経費(B)	62,856,619円 (市場化テスト2期目(平成31年度実施経費))
実施経費(B)から主な追加業務分を控除した額(C)	50,911,701円
削減額(D)=(A)-(C)	16,730,299円減額
削減率(D/A×100)	24.7%減
民間事業者からの改善提案	事務処理の簡素化や、試験運営について、試験当日スタッフの役割分担の見直しを行い、会場案内者や看護師の配置を取りやめ、最小限の人員体制にする等、人件費の削減を行った。

注) 市場化テスト実施前の機構が実施していた際における従来経費と、市場化テスト2期目の事業の経費を比較するに当たり、下記のとおり条件を揃えて比較。

- ① 市場化テスト2期目契約開始初年度の平成30年度については、システム構築費(従来事業では支出していない経費)がかかっているため、平成31年度と平成20年度の単年度で比較。

- ② 実施経費から控除された主な追加業務とは、市場化テスト2期目で発生した従来事業から追加された業務であり、電子申請願書の委託業務、試験科目の追加（通訳案内の実務）、免除申請変更による追加業務等。
- ③ 出願者数の違いを考慮するため、従来経費を平成31年度の出願者数にそろえて換算したとしても、 $67,642,000 \times (8035/10357) = 52,476,921$  となり、経費が削減されている。  
(参考：出願者数 平成20年度:10,357人、平成31年度:8,035人)

#### (4) 選定の際の課題に対応する改善

平成27年度から平成29年度にかかる当該事業（3か年の複数年度契約）において、1者応札であり競争性に課題が認められたところ、機構が実施した主な取組は下記のとおり。

- ① 今回入札に際しては、機構のウェブサイト上や、機構が居するビルの入口にも提示して広く周知するとともに、説明会の開催や応札に関する問合せ対応等を実施。
- ② 入札説明会においては、これまでの運営方法を一例として紹介しつつ、従来の試験運営方法にとらわれず、事業者の経験を踏まえてより良い内容を提案するよう促した。当該事業のハードルが高い印象を払拭することに努め、事業者のノウハウを尊重することで、事業者の入札意欲を高める工夫を実施。

これらの取組により、競争性が確保でき複数者応札に繋がった。

#### (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30年度、平成31年度の2か年とも概ね目標を達成していると評価できる。

また、民間事業者の改善提案により、願書原本から出願者のデータを入力する際のチェック体制の強化や、試験問題の試験会場への配送方法として、チャーター便を利用するなど危機管理を徹底する等、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、24.7%削減されており効果があったものと評価でき、公共サービスの質の維持向上と合わせて、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。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、適宜事業実施状況のチェックを受けることが予定されている。

#### (6) 今後の方針

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)の基準を満たしていることから、現在実施中の事業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、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、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。

2020年4月7日

独立行政法人国際観光振興機構

## 1. 事業概要

独立行政法人国際観光振興機構(以下機構)が行っていた通訳案内士(現全国通訳案内士)試験事業(事前準備業務、願書等配布・受付業務、筆記試験業務、口述試験業務)に係わる業務について、「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28年法律第51号)に基づく民間競争入札を行い、以下のとおり事業を実施した。

1. 1. 請負業務期間 平成30年4月2日から令和3年2月28日までの2年11か月間  
実施した試験は次のとおり。

- ① 平成30年度全国通訳案内士試験
  - i) 平成30年8月の筆記試験
  - ii) 平成30年12月の口述試験
- ② 平成31年度/令和元年度全国通訳案内士試験
  - i) 平成31年/令和元年8月の筆記試験
  - ii) 平成31年/令和元年12月の口述試験

1. 2. 事業実施機関(受託事業者) 日本出版販売株式会社

## 1. 3. 受託事業者決定の経緯

入札に際しては、機構のウェブサイト上で公示するとともに、機構が居するビルの入口にも掲示をして広く周知した。また、昨今のインターネット環境の発展により、機構のウェブサイトで公示した情報が他の入札情報サイトに掲載され情報の拡大が図られた。その他、説明会の開催や応札に関する問合せ対応等を行った。

また、入札説明会においては、これまでの運営方法を一例として紹介しつつ、従来の試験運営方法に捉われず、事業者の経験を踏まえてより良い内容を提案するよう促した。当該事業のハードルが高い印象を払拭することに努め、事業者のノウハウを尊重することで、事業者の入札意欲を高めた。

これらの取組により、競争性が確保でき、複数社応札に繋がった。

総合評価方式のため、企画と価格の両方で審査を行った結果、日本出版販売株式会社が落札した。

## 1. 4. 実施規模

表 実施規模

		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成30年度	平成31年度
		市場化テスト実施前		(参考)市場化テスト1期目		市場化テスト2期目	
出願者数		10,724	10,357	9,393	8,364	8,421	8,035
筆記試験	受験予定者数 (注1)	8,509	8,244	7,802	7,224	8,222	7,634
	国内受験地数 (会場数)	8 (9)	8 (9)	8 (9)	8 (9)	11 (14)	11 (13)
口述試験 (英語)	受験予定者数 (注2)	2,260	1,718	1,120	716	1,460	1,163

	受験地数 (会場数)	3 (3)	3 (4)	3 (3)	3 (3)	3 (5)	3 (5)
口述試験 (英語以外)	受験予定者数	886	624	630	518	339	234
	受験地数 (会場数)	3 (3)	3 (3)	3 (3)	3 (3)	※英語と英語以外の言語を同日・ 同会場にて実施	

注1 筆記試験の受験予定者数は、国内の出願者数から筆記試験免除者を除いたもの

注2 口述試験の受験予定者数は、筆記試験の合格者と筆記試験免除者を併せたもの

## 1. 5. 事業の工程ごとの作業方針、スケジュールに沿った業務の実施状況

各年度とも事業期間全般を通して、事業実施機関(民間事業者)が策定し、機構との間で調整した作業方針、スケジュールに沿って、事業を実施せしめることができた。

### ① 作業方針、スケジュールの策定 (平成30年4月、9月、平成31年4月)

\*初めての委託事業者のため、正確且つ詳細なスケジュールリングを行う目的で、初年度は2回に分けて策定。

### ② 打合せ会合の開催による調整と進行管理(週1回の定期会合および不定期会合)

## 2. 実施状況調査

### 2. 1. 調査項目

#### ① 試験会場の確保等業務

##### イ 試験に適した会場確保

試験会場への交通の便が良く清潔かつ静かな環境を備えた試験会場を確保すること。

##### ロ 試験に適した座席配置

過去に実施した試験の座席配置例を参考とし、余裕を持った試験室内の座席配置とすること。

#### ② 試験案内等作成、配布業務

##### イ 試験案内等の印刷

配布開始時点で誤字・脱字等の誤植がないこと。

##### ロ 試験案内等の配布

配布終了時点で配布漏れがないこと。

#### ③ 受験願書受付、審査業務

##### イ 受験願書の受付

受験票の発送時点で、受験願書の受付漏れ、受付ミスがないこと。

##### ロ 受験願書の審査

受験票の発送時点で、審査ミスがないこと。

#### ④ 出願データ作成、筆記試験室の割付業務

##### イ 出願データの作成

受験願書のデータ入力漏れ、誤入力がないこと。なお、出願者の個人データについて、外部への漏洩がないこと。

##### ロ 筆記試験室の割付

試験室の割付漏れ、誤入力がないこと。

#### ⑤ 受験票の送付業務

受験票発送の時点で、受験番号、試験会場の情報が漏れなく記載されており、受験票の発送漏れ、誤発送がないこと。

#### ⑥ 受験願書の引渡業務

受験願書の紛失、漏洩がなく機構に引き渡すこと。

#### ⑦ 筆記試験会場責任者等の確保及び割付業務



- イ 選定基準及び人数の基準を目安として会場責任者等が確保されていること。
- ロ 機構との連絡体制が整えられていること。
- ⑧ 筆記試験会場準備業務
  - 試験が適切に実施できるよう、試験開始前までに試験会場が準備されていること。
- ⑨ 筆記試験実施マニュアル等の作成等業務
  - イ 筆記試験実施マニュアル等を作成し、機構の承認を受けること。
  - ロ 会場責任者等を対象とした筆記試験実施業務に関する説明会を開催し、試験実施マニュアルを遵守することを徹底するとともに、円滑に試験が実施できるよう措置が講じられていること。
- ⑩ 筆記試験関係書類の作成・印刷等業務
  - イ 筆記試験問題及び答案用紙の印刷ミスがないこと。
  - ロ 試験問題の漏洩がないこと。
  - ハ 試験問題及び答案用紙の梱包、配送にミスがないこと。
- ⑪ 筆記試験会場の運営業務
  - 次に掲げる各項に特に注意を払いつつ、民間事業者が作成した筆記試験実施マニュアルに基づき、受験者を第一に考えた試験実施を適切に行うこと。
    - ・試験開始前までに試験問題が漏洩することがないこと。
    - ・試験時間の過不足がないこと。
    - ・不正行為の防止に努めるとともに、不正行為に対する厳正な対応を行うこと。
    - ・正確かつ公平な出欠確認及び本人確認を行うこと。
    - ・回収した答案用紙への加筆及び訂正を行わないこと。
- ⑫ 解答データ作成等業務
  - イ 読み取り漏れ、誤入力
    - 個々の答案内容についてのデータの読み取り漏れ、誤入力がないこと。
  - ロ 外部漏洩
    - 答案の内容についての外部への漏洩がないこと。
  - ハ 答案用紙の引渡し
    - 民間事業者は、合否判定用データ作成作業の終了後、作業を終えた答案用紙の原本を機構に提出すること。
- ⑬ 筆記試験合否通知等作成業務
  - イ 筆記試験合格者データの作成漏れ、入力ミス
    - 筆記試験合格者データについて、作成の漏れ、入力ミスがないこと。
  - ロ 筆記試験合格者データの外部漏洩
    - 筆記試験合格者データについて、外部へ漏洩がないこと。
  - ハ 筆記試験合否通知の作成漏れ
    - 筆記試験合否通知の作成漏れ、作成ミスがないこと。
- ⑭ 筆記試験合格発表業務
  - 筆記試験合格発表日に、受験者に対して漏れなく合否通知を発送し、誤発送がないこと。
- ⑮ 口述試験室の割付等業務
  - 試験室の割付漏れ、誤入力がないこと。
- ⑯ 口述試験会場責任者等の確保及び割付業務
  - イ 選定基準及び人数の基準を目安として会場責任者等が確保されていること。
  - ロ 機構との連絡体制が整えられていること。
- ⑰ 口述試験会場準備業務
  - 試験が適切に実施できるよう、試験開始前までに試験会場が準備されていること。
- ⑱ 口述試験実施マニュアル等の作成等業務
  - イ 口述試験実施マニュアル等を作成し、機構の承認を受けること。
  - ロ 会場責任者等を対象とした口述試験実施業務に関する説明会を開催し、試験実施マニュアルを遵守することを徹底するとともに、円滑に試験が実施できるよう措置が講じられていること。

- ⑱ 口述試験関係書類の作成・印刷等業務
- イ 評定票及び写真票の印刷ミスがないこと。
  - ロ 試験問題の漏洩がないこと。
  - ハ 評定票、写真票及び試験問題の梱包、配送にミスがないこと。
- ⑲ 口述試験会場の運營業務
- 次に掲げる各項に特に注意を払いつつ、民間事業者が作成した口述試験実施マニュアルに基づき、受験者を第一に考えた試験実施を適切に行うこと。
- ・試験開始前までに試験問題が漏洩することがないこと。
  - ・試験時間の過不足がないこと。
  - ・不正行為の防止に努めるとともに、不正行為に対する厳正な対処を行うこと。
  - ・正確かつ公平な出欠確認及び本人確認を行うこと。
  - ・回収した評定票への加筆及び訂正を行わないこと。
- ⑳ 評定票データ作成等業務
- イ 読み取り漏れ、誤入力  
個々の評定票内容についてのデータの読み取り漏れ、誤入力がないこと。
  - ロ 外部漏洩  
評定票の内容についての外部への漏洩がないこと。
  - ハ 評定票の引渡し  
民間事業者は、試験会場及び受験外国語ごとに評定票をとりまとめて、機構へ提出すること。
- ㉑ 口述試験合否通知等作成業務
- イ 口述試験合格者データの作成漏れ、入力ミス  
口述試験合格者データについて、作成の漏れ、入力ミスがないこと。
  - ロ 口述試験合格者データの外部漏洩  
口述試験合格者データについて、外部へ漏洩がないこと。
  - ハ 口述試験合否通知、全国通訳案内士試験合格証書及び筆記試験合格証書の作成漏れ  
口述試験合否通知、全国通訳案内士試験合格証書及び筆記試験合格証書の作成漏れ、作成ミスがないこと。
- ㉒ 口述試験合格発表業務
- 口述試験合格発表日に、対象者に対して漏れなく口述試験合否通知、全国通訳案内士試験合格証書及び筆記試験合格証書を発送し、誤発送がないこと。
- ㉓ 受験者等からの照会対応業務
- 受験希望者、出願者からの問合せや苦情等には適切に対応し、マニュアルによっても対処できない問合せやクレームについては、速やかに機構に連絡し指示を仰ぐこと。
- ㉔ その他
- イ スケジュールの遵守  
民間事業者は、5. (2)②の企画書の内容等を踏まえて各年度に策定される入札対象事業の工程ごとの作業方針、スケジュールに沿って業務を確実に行うこと。
  - ロ 試験会場周辺への配慮等  
試験会場の周辺住民の生活環境への配慮及び試験会場周辺での交通トラブルを防止すること。

## 2. 2. 調査方法

機構は、平成 30 年度、平成 31/令和元年度2月までの期間における上記調査項目について、事業実施機関(以下事業者)に対し、請負事業の実施状況等の調査を行った。具体的には、事業者が、調査項目に則り、レポートを作成した上で、機構が各調査項目について、ヒアリングを実施した。

## 2. 3. 調査結果（調査項目①～⑤の結果）

### ① 試験会場の確保等業務

- イ 試験に適した会場確保

試験会場への交通の便が良く清潔かつ静かな環境を整えた試験会場が確保されていた。

事業者または事業者の再委託先による全会場の事前視察に加え、機構も筆記試験の本部会場(平成30年度 日本大学、平成31年度/令和元年度 大正大学)、口述試験の本部会場(昭和女子大学)や、初めて使用する会場(日本大学三軒茶屋キャンパス)について、事前視察を行い、確認した。

なお、筆記試験会場については、従来の借り上げ実績を参考とし、配慮者対応(エレベーターの有無、バリアフリー化)にも考慮した概ね交通の便が良く、清潔かつ静謐な環境を備えた受験申請者数の全数を収容可能とする試験会場を確保した。加えて、2年目となる31年度については、試験運営の効率化やコストにもより配慮した会場の選定を行った(表2)。

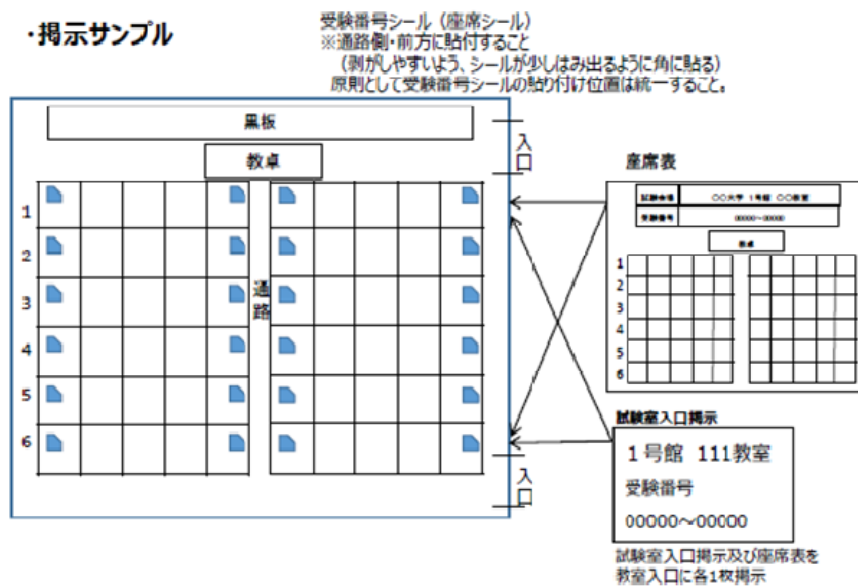
#### ロ 試験に適した座席配置

座席配置に関しては、マニュアルどおりに実施し、特にトラブルも発生しなかった。

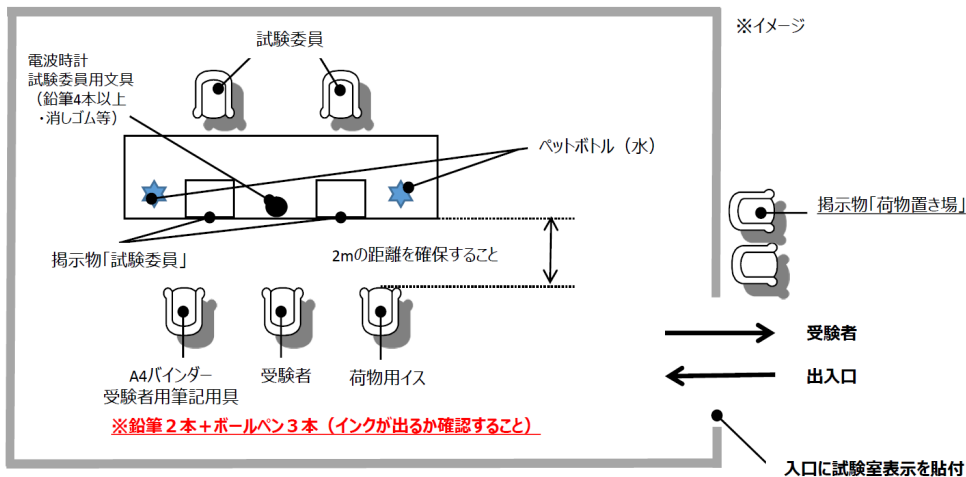
特に、口述試験会場については、公平かつ公正な試験運営ができる試験室内の配置(試験室の両隣の部屋を使用している場合、試験委員および受験者の席を壁から離し、教室外に声が漏れないよう細心の注意を払う等)を基本に、試験前後の試験室までの受験者同士の動線や、極力、試験委員とかち合わない動線等の工夫を加え、確実な運営を可能とした。

(下記図 座席配置の例)

##### i) 筆記試験 (『筆記試験会場運営マニュアル』より抜粋)



##### 口述試験 (『口述試験運営マニュアル』より抜粋)



## 借用会場

ア. 筆記試験 別紙1参照

イ. 口述試験 別紙2参照

### ② 試験案内等作成、配布業務

試験案内(=施行要領)作成に当たっては、事業者と機構との間で第3稿まで校正を重ね、内容を徹底的に確認した。配布についても、事前に送付先リスト(都道府県の担当課、大学及び各種専門学校等)の情報を更新し、确实且つ無駄の無い配布に努めた。結果、誤字・脱字等の誤植および配布漏れに該当する事実はなかった。(平成30年度・平成31年度/令和元年度)

### ③ 受験願書受付、審査業務

受験願書の具体的な作業については、封筒及び内容物(願書・証明書)にすべてナンバリングし、ナンバリング一覧表と受験件数との照合確認を毎日実施。また、マニュアル及び証明書サンプル集にて、受付スタッフへの審査業務の指導を実施。書類審査は受付スタッフ2名以上によるダブルチェック、上長による最終チェックを経て確定、申込者情報をデータ化した。なお、事業者とは、週1度業務打ち合わせを行い、確認を徹底している。事業者に業務を委託するには、マニュアルの強化が必須となる。それは、機構が一方的に作成して手交するものではなく、業務の大まかな流れとポイントを伝えた上で、事業者の経験、技術、アイデア等も織り交せて作成することが重要。それにより、事業者の理解度を向上させると共に、事業者のノウハウも活かされた効率的で确实な試験運営に繋がるマニュアルとなった。

#### マニュアルの充実化ポイント

- ・ 願書受付の流れを、書面と電子申請に分け分かり易く図示
- ・ 各業務(願書受付、免除書類審査や確認の手順、問い合わせ対応等)のポイントを整理して記載
- ・ 資格免除の確認書類サンプルの情報更新とチェックポイントの記載

結果、受験願書の受付漏れおよび審査ミスに該当する事実はなかった。(平成30年度・平成31年度/令和元年度)

### ④ 出願データ作成、筆記試験室の割付業務

出願データの誤入力防止のため、願書原本からデータ化する際はベリファイ入力(2名体制で願書入力作業を行い、併せてデータの照合作業を実施する方式)を行った。不備がある願書は申請者に内容確認し、修正した願書原本と入力データへの反映を入力者と確認者でダブルチェック、上長による最終確認を行った。このベリファイ入力は事業者のノウハウによるもの。チェック体制を強化した結果、受験願書のデータおよび筆記試験室の割付の入力漏れ、誤入力に該当する事実はなかった。(平成30年度・平成31年度/令和元年度)

### ⑤ 受験票の送付業務

受験番号、試験会場の情報が漏れなく記載されており、受験票の発送漏れや誤発送に該当する事実はなかった。(平成30年度・平成31年度/令和元年度)

### ⑥ 受験願書の引渡業務

願書を保管する建物入口には、カード認証によるセキュリティロックをかけ、関係者以外の入退室を限定。加えて、作業現場への私物持込を制限し、個人情報を含む情報漏洩の防止を徹底した。作業後の受験願書は、上長のみ開閉可能な保管エリアにて管理・保管を行った。なお、機構は、事業者が出願受付業務を行っている執務現場について、入室可能な範囲で実地検査およびヒアリング調査を行った。事業者は、当該受託業務を行うにあたり専用の執務室を用意し、他の業務書類等との混同や情報管理を徹底している。

また、機構への願書返却は、返却物一覧表にて返却する箱数及び内容明細を報告の上、担当者立会の下で、本事業書類のみを搬送する専用車(チャーター便)により一括返却を行った。結果、受験願書の紛失や漏洩に該当する事実はなかった。(平成30年度・平成31年度/令和元年度)

⑦ 筆記試験会場責任者等の確保及び割付業務

選定基準及び人数の基準を目安として会場責任者等が確保されており、機構との連絡体制にも問題はなかった。事業者は、筆記試験当日の運営スタッフを、試験運営を専門に扱っている人材派遣会社より手配しており、経験豊富なスタッフにより着実な試験運営が可能となった。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

また、平成 30 年度の実施体制を基に平成 31 年度は、当日のスタッフの配置場所、業務役割分担の見直し等を行い、確実に実施できる最小限の人員体制にすることで、経費削減を含む業務効率化を図った。

⑧ 筆記試験会場準備業務

会場確保は、複数候補から適正な会場を選択し、筆記試験室の割付業務を行った上で、機構とも会場地図の確認を行い、受験票発送の 1 か月前までに試験会場を確定させた。

結果、試験が適切に実施できるよう、試験開始前までに試験会場が準備されていた。

(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

⑨ 筆記試験実施マニュアル等の作成等業務

筆記試験実施マニュアル等を作成し、機構の承認を受けた。また、会場責任者等を対象とした筆記試験実施業務に関する説明会を開催し、試験実施マニュアルを遵守することを徹底するとともに、円滑に試験が実施できるよう措置が講じられていた。なお、事業者が手配した試験当日スタッフの説明会の前にマニュアルを事前配布し熟読の上説明会に参加するよう、義務付けた。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

⑩ 筆記試験関係書類の作成・印刷等業務

筆記試験問題および答案用紙の印刷ミス、漏洩、梱包・配送ミスに該当する事実はなかった。

各試験会場への試験問題配送については、より確実な運搬方法として、事業者よりチャーター便の利用を提案され、危機管理の一環(特に試験問題は漏洩の心配がある為、万が一の紛失時に他の荷物との混同・紛失による情報漏洩を避ける)として導入している。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

⑪ 筆記試験会場の運営業務

マニュアルを厳格に適用することによる正確かつ公平な出欠・本人確認及び受験資格確認ができた。

『筆記試験会場運営マニュアル』より抜粋

○監督補助員は、①受験者本人と写真票及び身分証明書との照合を行い、受験者の写真票のチェック欄に○と記入すること。②身分証明書を机上に置いていない受験者には、「不」と記入の上、「身分証明書提出届」を配布し、受験番号を主任監督員に報告すること。既に受領している受験者にも、用紙を渡すこと。

加えて、機構同席のもと、受託事業者の再委託先が行うスタッフオリエンテーションを実施し、内容の確認を行った。オリエンテーションに同席することで、当日の現場の動きについて事業者の理解度も確認することができる為、民間に委託しながらも、確実な運営を可能にする一つの取り組みとしている。

(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

⑫ 解答データ作成等業務

データの読み取り漏れ、誤入力、外部漏洩に該当する事実はなかったが、答案用紙の引渡しに関し、平成 30 年度全国通訳案内士試験において、筆記試験記入済み解答用紙の一部の誤溶解が発生した。結果、原本の写しのない一部外国語試験(仏、西、独、伊、葡、露、泰の 7 科目)の解答用紙計 1,164 枚は、保存期間を遵守できなかった。なお、合否判定まで既に終了していたことから、試験結果に影響を及ぼすことはなかった。

原因は、受託事業者と、その再委託先との連絡の齟齬によるもの。

改善策として、受託事業者と再委託先との間で要件の内容に変更があった場合、機構としても修正された要件を確認することとした。また、受託事業者は、再委託先との仕様内容に基づく査察を実施。その記録を速やかに機構へ提出し、機構はその記録から、資材の保管・管理状況の適性を確認し事故を防止する。

結果、平成 31 年度/令和元年度においては、同事象は発生していない。

⑬ 筆記試験合否通知等作成業務

筆記試験合格者データの作成漏れ、入力ミス、外部漏洩、および筆記試験合格者通知の作成漏れに該当する事実はなかった。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

⑭ 筆記試験合格発表業務

筆記試験合格発表日に、受験者に対して漏れなく合否通知の発送を行った。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

⑮ 口述試験室の割付等業務

試験室の割付漏れ、誤入力に該当する事実はなかった。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

⑯ 口述試験会場責任者等の確保及び割付業務

選定基準及び人数の基準を目安として会場責任者等が確保されており、機構との連絡体制にも問題はなかった。事業者は、口述試験当日の運営スタッフを、試験運営を専門に扱っている人材派遣会社より手配しており、経験豊富なスタッフにより着実な試験運営ができた。また、平成 30 年度の実施体制を基に平成 31 年度は、当日のスタッフの配置場所、業務役割分担の見直し等を行い、確実に実施できる最小限の人員体制にすることで、経費削減を含む業務効率化を図った。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

⑰ 口述試験会場準備業務

試験が適切に実施できるよう、試験開始前までに試験会場が準備されていた。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

⑱ 口述試験実施マニュアル等の作成等業務

口述試験実施マニュアル等を作成し、機構の承認を受けた。また、会場責任者等を対象とした口述試験実施業務に関する説明会を開催し、試験実施マニュアルを遵守することを徹底するとともに、円滑に試験が実施できるよう措置が講じられていた。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

⑲ 口述試験関係書類の作成・印刷等業務

評定票及び写真票の印刷ミス、試験問題の漏洩、評定票・写真票及び試験問題の梱包、配送のミスに該当する事実はなかった。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

⑳ 口述試験会場の運営業務

- ・ 試験開始前までに試験問題が漏洩することがないこと。
- ・ 試験時間の過不足がないこと。
- ・ 不正行為の防止に努めるとともに、不正行為に対する厳正な対処を行うこと。
- ・ 正確かつ公平な出欠確認及び本人確認を行うこと。
- ・ 回収した評定票への加筆及び訂正を行わないこと。

上記について、該当する事実はなかった。試験時間については、仮に開始時間が遅れた場合、遅れた時間分は終了時刻を遅らせることにより、試験時間の過不足が絶対生じないよう、指導している。また、マニュアルを厳格に適用することにより、正確かつ公平な出欠・本人確認及び受験資格確認ができた。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

『口述試験運営マニュアル』より抜粋

- 受験票・合格通知票・身分証明書の 3 点確認

- 受験者リストに従って、出欠チェックを行う
- 番号札(試験室番号 - 面接順)の配布

⑳ 評定票データ作成等業務

個々の評定票内容についてのデータの読み取り漏れ、誤入力および外部漏洩に該当する事実はなかった。また、試験会場及び受験外国語ごとに評定票をとりまとめて、機構へ提出を行った。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

㉑ 口述試験合格否通知等作成業務

口述試験合格者データについて、作成の漏れ、入力ミス、外部漏洩に該当する事実はなかった。また、口述試験合格否通知、全国通訳案内士試験合格証書及び筆記試験合格証書の作成漏れに該当する事実はなかった。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

㉒ 口述試験合格発表業務

口述試験合格発表日に、対象者に対して漏れなく口述試験合格否通知、全国通訳案内士試験合格証書及び筆記試験合格証書の発送を行った。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

㉓ 受験者からの照会対応業務

受験希望者、出願者からの問合せや苦情等には、基本、事業者が適切に対応した。マニュアルによっても対処できない問合せやクレームについては、速やかに機構に連絡することにより、機構からの指示に基づき対応できた。具体的には、クレーム・問い合わせの件数は、平成 30 年度 1,474 件、平成 31 年度 1,206 件であった。内、事業者から回答等の確認があったものが平成 30 年度 49 件、平成 31 年度 57 件で、最終的に機構が直接対応したのは、平成 30 年度 2 件、平成 31 年度 3 件であった。直接対応が必要となったクレーム・問い合わせの内容は、資格免除制度、試験会場、採点結果に関する事等であった。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

㉔ その他

各年度に策定される作業方針、スケジュールに沿って業務を確実に行うことができた。また、試験会場の周辺住民の生活環境への配慮及び試験会場周辺での交通トラブルの防止を行った。(平成 30 年度・平成 31 年度/令和元年度)

3. 1. 各年度の業務に要した経費について

市場化テスト実施前と市場化テスト 2 期目に要した経費は下記のとおり。

(単位:円(税抜))

	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 30 年度	平成 31 年度
	市場化テスト前(従来経費)		市場化テスト 2 期目	
契約額 (落札額)			78,037,300	75,981,350
実施経費(注1)	74,174,000	67,642,000	70,272,262	62,856,619
出願者数(人)	10,724	10,357	8,421	8,035

注1:平成 30 年度及び平成 31 年度の実施経費は、変更契約後の額。

3. 2 実施経費に関する評価

市場化テスト実施前の機構が実施していた際における従来経費と、本事業の経費を比較するに当たって、下記のとおり条件を揃えて比較する。

- ① 平成 30 年度には、契約初年度のシステム構築費(従来事業では支出していない経費)がかかっているため、平成 31 年度と平成 20 年度の単年度で比較。

- ② 市場化テスト2期目で発生した従来事業から追加した業務に要した経費を、平成31年度の実施経費から控除(下記(D)額)。
- ③ 下記(D)額のうち出願者数によって変動する経費について、平成31年度の出願者数を、平成20年度の出願者数10,357人に換算し直して積算した経費を計上(下記(E)額)。
- ④ 従来経費と③で算出した経費を比較。

(単位:円(税抜))

	平成20年度(従来経費)	平成31年度(市場化テスト2期目)
契約額(落札額)	—	75,981,350(B)
実施経費	67,642,000(A)	62,856,619(C)
(C)から主な追加業務分を控除(注1)	—	50,911,701(D)
(D)を平成20年度の出願者数に則り換算し直した実施経費(注2)	—	57,951,739(E)
削減額 F = E - A		-9,690,261(F)
削減率 (F/A × 100)	—	14%

(注1) 電子申請委託に伴う経費、試験科目(通訳案内士の実務)追加に伴う経費、免除申請変更に伴う追加業務

(注2) 主な追加業務分を控除した額に、出願者数によって変動する変動経費を計上した額。

上記のとおり、平成20年度と平成31年度の経費を比較すると、14%(969万円)の削減を達成している。事由として、電子申請願書についても民間事業者に委託したことや、試験科目の追加による経費の増加があった一方、事務処理の簡素化や、試験運営について、試験当日スタッフの役割分担の見直しを行い、会場案内者や看護師の配置を取りやめ、最小限の人員体制にする等、人件費を削減することに努めたことによる。

以上を踏まえると、実施経費についても民間競争入札の導入により、削減できたと評価できる。

#### 4. 評価

##### 4.1. 評価委員会からの評価

令和2年3月18日(金)、機構において、通訳案内士試験事業の民間委託の結果に関する弁護士、大学教授、観光庁及び機構役員からなる評価委員会を実施。

委員会では、機構より、実施結果について、説明を行った後、通訳案内士試験事業についての質疑応答が行われた。その結果、主に外部有識者から、非常に難しい事業ながら、高い質を保ち、費用対効果も高く、よく運営されているとの評価をいただいた。

##### 4.2. 評価の総括

民間競争入札により民間事業者に委託した通訳案内士試験業務については、上記、実施状況の調査結果、及び経費について記載のとおり、確保すべきサービスの質の確保等が達成されている。また、民間事業者からの改善提案についても、受験者にとって、より適切な試験実施環境の確保に寄与している。

以上を踏まえ、令和3年度以降についても、引き続き機構における民間委託事業を継続することとし、事業者と密に連携しつつ、公正な試験の実施に努める。

##### 4.3. 今後の方針

本事業の実施状況を市場化テストの終了プロセスの条件に照らし合わせると、以下のとおり。

- ・事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受ける、又は業務に係る法律違反行為等を行った事実はない。
- ・機構において、外部有識者の出席の下、事業を評価する仕組みが構築されており、実施状況について、チェックを受ける体制が整っている。
- ・本事業の入札について、2者の応札があり、競争性が確保されている。



- ・対象公共サービスの確保されるべき質は、確保されている。
- ・従来の実施経費と実施条件をそろえて比較した場合、14%の削減が図られており、経費削減の点でも効果を上げている。

上記のとおり、本事業は、良好な実施結果が得られており、法に基づく民間競争入札(市場化テスト)を終了する基準を満たしていることから、市場化テストを終了し、令和3年度以降の事業実施については、実施府省の責任において入札・契約を実施することとしたい。

なお、市場化テストを終了した場合においても、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や入札手続きに関する事項等を踏まえて、引き続き法の主旨に基づき、公共サービスの質の向上、コスト削減等に努めていく。

以上

(別紙1)借用会場(筆記試験)

		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成30年度	平成31年度/ 令和元年度
札幌	借用会場	きょうさいサロン	札幌コンベンションセンター	札幌コンベンションセンター	札幌コンベンションセンター	TKP札幌ビジネスセンター赤れんが前	大原簿記情報専門学校札幌校
	受験予定者数	143	148	134	112	187	194
	交通機関	地下鉄東豊線札幌駅下車徒歩1分	地下鉄東西線東札幌駅下車徒歩8分	地下鉄東西線東札幌駅下車徒歩8分	地下鉄東西線東札幌駅下車徒歩8分	札幌市営南北線札幌駅徒歩2分	JR札幌駅下車徒歩5分
仙台	借用会場	宮城県民会館	東北福祉大学	仙台国際センター	東北外語観光専門学校	ハーネル仙台	ハーネル仙台
	受験予定者数	178	152	139	129	162	159
	交通機関	地下鉄2番線勾当台公園駅下車徒歩5分	JR仙山線東北福祉大前駅下車徒歩0分	JR仙台駅から路線バス15分博物館国際センター前下車徒歩1分	仙台市営地下鉄五橋駅下車徒歩0分	市営地下鉄広瀬通駅徒歩約3分	市営地下鉄広瀬通駅徒歩約3分
東京	借用会場	① 成蹊大学	①法政大学	①日本大学法学部	①日本大学法学部	①日本大学法学部	①大正大学巣鴨キャンパス
		② 国学院大学	②成蹊大学	②成蹊大学	②成蹊大学	②日本大学文理学部	②帝京大学板橋キャンパス
							③東京海洋大学品川キャンパス
							④千葉商科大学市川キャンパス
受験予定者数	5055	4,939	4,831	4,502	5,169	4,719	
東京	交通機関	①吉祥寺駅から路線バス成蹊学園前下車徒歩1分	①市ヶ谷駅または飯田橋駅下車徒歩10分	①水道橋駅下車徒歩3分	①水道橋駅下車徒歩3分	①水道橋駅または神保町駅下車徒歩5分	①都営地下鉄三田線西巣鴨駅下車徒歩約2分
		②渋谷駅下車徒歩13分	①吉祥寺駅から路線バス成蹊学園前下車徒歩1分	②吉祥寺駅から路線バス成蹊学園前下車徒歩1分	②吉祥寺駅から路線バス成蹊学園前下車徒歩1分	②下高井戸駅または桜上水駅下車徒歩8分	②JR埼京線十条駅下車徒歩10分 ③JR品川駅下車徒歩10分 ④京成国府台駅下車徒歩15分
名古屋	借用会場	大同工業大学	南山大学	南山大学	名城大学天白キャンパス	南山大学名古屋キャンパス	南山大学名古屋キャンパス
	受験予定者数	489	481	425	417	486	459
	交通機関	名鉄常滑・河和線大同町駅下車徒歩5分	地下鉄名城線名古屋大学駅下車徒歩8分	地下鉄名城線名古屋大学駅下車徒歩8分	地下鉄鶴舞線塩釜口駅/名城大学前駅下車徒歩8分	地下鉄名城線八事日赤駅下車徒歩約8分	地下鉄名城線八事日赤駅下車徒歩約8分
京都	借用会場	同志社大学京田辺校地	同志社大学京田辺校地	同志社大学京田辺校地	同志社大学京田辺校地	龍谷大学深草キャンパス	立命館大学大阪いばらきキャンパス
	受験予定者数	1,870	1,738	1,616	1,445	1,440	1,399
	交通機関	JR同志社前駅下車徒歩10分	JR同志社前駅下車徒歩10分	JR同志社前駅下車徒歩10分	JR同志社前駅下車徒歩10分	地下鉄烏丸線くいな橋駅下車徒歩11分	JR茨木駅下車徒歩約5分
広島	借用会場	広島国際大学(国際教育センター)	広島国際会議場	広島市立大学	安田女子大学	広島工業大学専門学校	広島工業大学専門学校
	受験予定者数	261	265	253	231	252	231
	交通機関	JR広島駅下車徒歩10分	JR広島駅より路線バス約20分平和記念公園下車すぐ	JR山陽本線・可部線、広島電鉄横川駅から路線バス15分沼田料金所前下車徒歩8分	アストラムライン安東駅下車徒歩6分	JR西広島駅下車徒歩8分	JR西広島駅下車徒歩8分
福岡	借用会場	福岡ファッションビル(F F Bホール)	西南学院大学	九州産業大学	九州産業大学	西南学院大学	西南学院大学
	受験予定者数	481	490	372	363	381	354
	交通機関	JR博多駅下車徒歩5分	地下鉄西新駅下車徒歩5分	JR九産大駅前下車徒歩5分	JR九産大駅前下車徒歩5分	地下鉄西新駅下車徒歩5分	地下鉄西新駅下車徒歩5分
那覇	借用会場	沖縄産業支援センター	沖縄産業支援センター	沖縄産業支援センター	沖縄産業支援センター	沖縄県市町村自治会館	沖縄県市町村自治会館
	受験予定者数	32	31	32	25	37	35
	交通機関	那覇バスターミナル向かい旭橋バス停より路線バスで10分金城下車徒歩3分	那覇バスターミナル向かい旭橋バス停より路線バスで10分金城下車徒歩3分	那覇バスターミナル向かい旭橋バス停より路線バスで10分金城下車徒歩3分	那覇バスターミナル向かい旭橋バス停より路線バスで10分金城下車徒歩3分	ゆいレール旭橋駅下車徒歩4分	ゆいレール旭橋駅下車徒歩4分

## (別紙2)借用会場(口述試験)

		平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成30年度	平成31年度/ 令和元年度
口述 試験 (英語)	受験予定 者数	2,260	1,717	1,120	716	1,799	1,397
	借用会場	昭和女子大学	①東洋学園大学 ②首都大学東京	東洋大学白山キャンパス	明治大学和泉キャンパス	①昭和女子大学 ②実践女子大学 ③目白大学	①昭和女子大学 ②日本大学三軒茶屋キャンパス ③目白大学
東京	受験者予 定数	1,425	1,096	698	459	1,372	1,029
	交通機関	東急田園都市線三軒茶屋駅下車徒歩10分	①水道橋駅下車徒歩7分	都営地下鉄三田線白山駅下車徒歩5分	明大前駅下車徒歩10分	①三軒茶屋駅下車徒歩10分	①三軒茶屋駅下車徒歩10分
			②京王相模原線南大沢駅下車徒歩5分			②渋谷駅下車徒歩12分	②三軒茶屋駅下車徒歩15分
					③中井駅下車徒歩8分	③中井駅下車徒歩8分	
京都	借用会場	大谷大学	国立京都国際会館	京都府中小企業会館	国立京都国際会館	龍谷大学	龍谷大学
	受験者予 定数	647	487	340	200	330	284
	交通機関	地下鉄烏丸線 国際会館行「北大路」駅上	地下鉄烏丸線国際会館駅下車徒歩10分	JR丹波口駅下車徒歩13分	地下鉄烏丸線国際会館駅下車徒歩10分	地下鉄烏丸線くいな橋駅下車徒歩11分	地下鉄烏丸線くいな橋駅下車徒歩11分
福岡	借用会場	パピヨン24	パピヨン24	九州産業大学	九州産業大学	西南学院大学	西南学院大学
	受験者予 定数	188	134	82	57	97	84
	交通機関	地下鉄箱崎線千代田県庁口下車すぐ	地下鉄箱崎線千代田県庁口下車すぐ	JR九産大駅前下車徒歩5分	JR九産大駅前下車徒歩5分	地下鉄西新駅下車徒歩8分	地下鉄西新駅下車徒歩8分