

業務仕様書（案）

この業務仕様書は、独立行政法人国際協力機構（以下「JICA」という。）が実施する「2023-2026 年度研修員等に係る航空券手配及び送迎に関する業務」に関する業務の内容を示すものです。本件受注者は、この業務仕様書に基づき本件業務を実施します。

1. 業務の概要

- (1) 研修員等¹の航空券手配（査証取得のための経由地の宿泊手配等を含む）
- (2) 研修員等の来日時・帰国時における空港-宿泊先間の送迎
- (3) 航空券手配及び送迎に係る変更・トラブル対応
- (4) 航空券手配及び送迎に係る報告・情報提供

2. 対象事業の概要

- (1) 研修員受入事業の目的及び形態

研修員受入事業は、開発途上国から主に当該分野の開発の中核を担う人材を研修員として日本に招き、様々な分野で人材育成や問題解決に向けた開発途上国の自助努力を支援することを目的とする事業である。

＜本邦研修の受入形態 コース数・人数は2017年度から2019年度の新規受入実績(全世界)＞

受入れ形態名	2017年度		2018年度		2019年度		
	コース数	人数	コース数	人数	コース数	人数	
課題別研修	449	4,724	437	3,768	398	3,636	
国別研修	872	4,853	564	3,170	644	3,805	
長期研修	239	654	198	367	168	299	
青年研修	67	913	62	783	45	547	
地域提案型研修	1	1	0	0	0	0	
日系社会研修	日系社会集団	40	110	15	101	25	143
	日系社会個別	15	53	30	36	35	41
有償勘定技術支援研修	円借款附帯研修	57	363	29	171	38	263
	長期（有償）	23	23	18	18	21	26
	課題別（有償）	0	54	0	41	0	0
	国別（有償）	14	183	12	145	36	120
	コストシェアリング ²	0	0	1	2	8	13
合計	1,777	11,931	1,366	8,602	1,418	8,893	

¹ 研修員等とは次の①から⑥の者を指す（手配対象は JICA が受注者に手配を依頼した者）

①研修員：所管国内機関で研修員として受入が決定された者

②国外講師：本邦研修において講義等を行うことを所管国内機関が定めた者

③介助者：研修員の障害により随行することが必要と所管国内機関が必要と認めた者

④救済者：研修員の傷病により呼寄せが必要と所管国内機関が認めた研修員の親族等及び、研修員が傷病により帰国する際、随行が必要と所管国内機関が認めた研修監理員

⑤在外補完研修同行研修監理員：所管国内機関が在外補完研修への同行が必要と認めた研修監理員

⑥その他：国内事業部が研修への同行が特別に必要と認めた研修員の随行者（研修員の家族等）、または長期研修員と同等の取扱いをするナショナルスタッフ等

* :「課題別（有償）」は、課題別研修に上乘せのため、コースとしての「課題別（有償）」はない

課題別研修……日本側で予め開発途上国側の課題を想定して研修計画を策定した上で、開発途上国側に実施を提案する研修。

国別研修……開発途上国側の個別具体的な要請に基づき、「オーダーメイド」で実施する研修。

長期研修……途上国で展開している技術協力プロジェクト等に関係する途上国の研究の中核となる人材を本邦の大学に受入れ行う長期の研修（受入期間が1年以上）。

青年研修……開発途上国の将来を担う青年層を日本に招き、各国で必要とされている分野の日本の経験、技術の基礎的理解を付与する研修。

地域提案型研修…地方自治体が主体となり、その地域社会が持つ知識や経験を生かして途上国の人材育成をはかる研修。

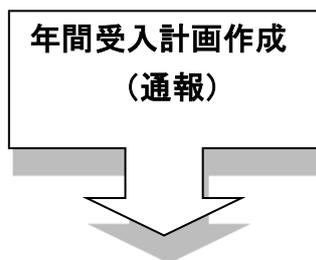
日系社会研修…中南米地域の日系社会と日本の連携に主導的な役割を果たす者（日系人に限定されない）を対象に、その者の属する中南米の開発途上地域の発展に必要な技術及び知識を習得させることを目指す。6人を目途に人数により「日系社会研修（集団）」と「日系社会研修（個別）」に分かれる。

有償勘定技術支援研修…円借款事業に関係性のある技術研修。「円借款附帯研修（円借款研修に附帯して行われる技術支援プロジェクトの一環として実施される研修）」「課題別（有償）」「国別（有償）」「有償長期研修（途上国の中核となる人材を本邦の大学に受け入れる長期の研修）」に分かれる。

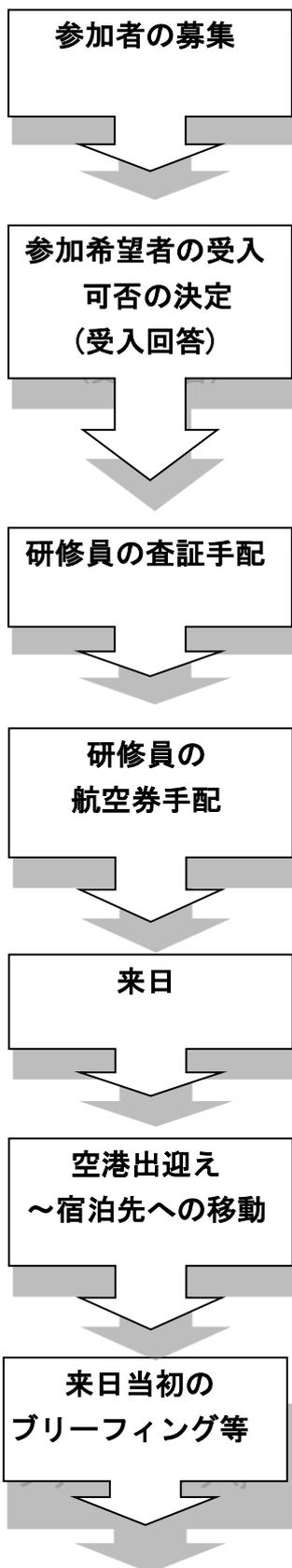
その他……開発が進み援助を「卒業」した国からの要請に基づき、先方政府が一部コストを負担する「コスト・シェア」により実施する有償研修や、帰国研修員のフォローアップのために行う研修や基礎情報収集を目的に行うセミナー等が実施されることがある。

(2) 研修員受入事業の流れ

研修員受入に係る業務は、次のような流れで行われる。このうち四角で囲んだ部分が本件契約に含まれ、JICAからの委託を受けて受注者が実施する業務である。



研修コースは、前年度末（3月）までに各国ごとの当該年度実施コースが確定し、在外公館を通じて相手国に通報されることを基本とするが、年度が始まってから追加的に実施が確定し、通報されるコースもある。



相手国政府は参加希望者を特定し、応募書類（アプリケーションフォーム）を在外事務所もしくは在外公館に提出する。

所管国内機関が必要に応じて研修実施機関と協議の上、受入の可否を決定し、在外事務所又は在外公館を通じて、要請を提出した相手国政府又は参加希望者本人に結果を連絡する（これを受入回答という）。

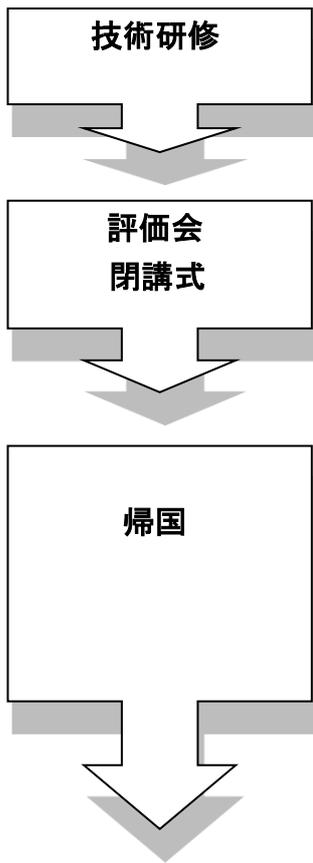
JICA は外務省に対して、相手国、兼轄国又は来日便経由国における日本大使館が研修員に対する査証（長期研修員に対しては留学査証）を発給するよう依頼する。これを受けて、研修員は事前に当該国で査証を取得する。

JICA は通常、研修員受入期間開始日を来日指定日として、また研修員受入期間終了日を帰国指定日として、受注者に航空券手配を依頼する。受注者は研修員が確実に航空券を受領できるよう手配する。

研修員は、JICA が手配した航空券により、来日指定日に指定されたフライトで来日する。到着空港は JICA が指定する国際空港または国内空港とする。

受注者は、研修員の到着空港で研修員を出迎え、あらかじめ手配した移動手段により、研修員を確実に宿泊先に到着させる。通常、宿泊先は研修コースを所管する国内機関となるが、民間ホテルとなる場合もある。

研修員来日後、技術研修に先立ち、ブリーフィング等が実施される。



本邦における技術研修が開始される。技術研修は一般的に講義、実習、討論及び研修旅行、ワークショップ等で構成される。

技術研修の最後に研修の効果を確認し、また、今後の研修改善の参考資料とするため、研修員から研修の内容、その他について意見を聴取する評価会を行う。また、通常評価会の後に閉講式を実施する。

研修員は JICA が指定した日（通常、研修員受入期間終了日）に、指定したフライトで帰国する。研修期間の短縮や滞在延長、帰路の立ち寄りとは通常認めていないが、特段の事情により JICA が承認した場合は、指定したフライトを変更可能としている。受注者はあらかじめ手配した交通手段により、研修員を最終宿泊先から出発空港に到着させる。研修員は出発空港より帰国する。

3. 業務対象期間及び対象国・地域

(1) 対象期間

2023 年 4 月 1 日から 2027 年 3 月 31 日まで（4 年）

ただし、以下の期間により業務内容が異なる。

① 2023 年 4 月 1 日から 2026 年 3 月 31 日（3 年）

本業務仕様書に記載した全業務

② 2026 年 4 月 1 日から 2027 年 3 月 31 日（1 年）

上記①の期間に JICA が受注者に往復航空券を発注した研修員にかかる帰国までのフォロー業務のみ（帰路のフライトの確認・変更、帰国時の送迎等）

(2) 対象国・地域

対象国一覧は、別紙 1 参照²（現時点）

4. 業務内容

(1) 研修員等の航空券手配

① 対象者

² 対象国・地域については、変更の可能性がある。

フライト手配依頼により JICA が航空券手配を指示する研修員等³。2019 年度の航空券手配実績は 11,428 名。

② 手配する航空券の条件

ア) 航空券手配方法の原則

以下の 3 つの条件を全て満たし、かつ最も効率的・経済的な航空券を手配する。

- (a) 渡航者の安全に支障がでないこと。
- (b) 事前の予約が可能なもの。
- (c) 有効期限が研修終了日まで確保されていること（長期研修員については片道手配）。

イ) 航空券の種類

長期研修員以外（受入期間が 1 年未満）：往復航空券

長期研修員（受入期間が 1 年以上）：片道航空券

ウ) 発券方法

主として E-チケットによる手配とするが、発券方法に制限がある国もあるので、どのような発券方法であっても対応できること⁴。

エ) 座席のクラス

研修員等の職位及び所要フライト時間により、JICA が別紙 2「技術研修員に係る渡航費の規定の運用について」に定めるビジネスクラスの適用対象となる場合はビジネスクラスを手配し、それ以外はエコノミークラスとする。研修員の職位については様式 1 フライト手配依頼データの職位欄に「本省課長未満」「本省課長以上」「本省局長以上」の情報が記載されるので、別紙 2 の①、②、③に当てはめ、受注者にて所要フライト時間と照合し、座席クラスを決定すること。

但し、研修員等の職位及び所要フライト時間によりビジネスクラスとエコノミークラスの混用になる場合、エコノミークラスの全部あるいは一部にビジネスクラスを利用したほうが合計金額として安価となる場合は、その全部あるいは一部をビジネスクラスにて手配する。この場合は、手配時に所管国内機関に了解を得た上で、航空賃請求の際に国内事業部にその旨、報告すること。

³ 一部の研修員等は、航空券は相手国政府で負担する等、JICA が航空券を手配しない場合がある。その場合は受注者への手配依頼は行われない。

⁴ 発券方法の制限の事例としては、「日本の IATA 旅行代理店で航空券を発券できない」等がある。

オ) 運賃の種別

渡航前の払い戻し及び日程変更が可能な正規割引運賃であり、かつ航空券発注時において最も安価であることを原則とする。なお、変更手数料及び払い戻しによる取消手数料は JICA に別途実費を請求できるものとする。

正規割引運賃が複数設定されている場合で、最も安価な正規割引運賃の座席数が制限されているため確保できない、または、条件が合わない（本邦滞在期間の制限、予約から発券までの日数制限等）場合は、安価である順に利用を検討すること。

カ) 来日便・帰国便の日付

来日便は「研修員受入期間開始日に本邦到着地（最寄到着空港）に到着する便」、帰国便は「研修員受入期間終了日に本邦出発地（最寄出発空港）を出発する便」を予約することを原則とする⁵。

但し、「研修員受入期間開始日に本邦到着地（最寄到着空港）に到着する便」が運航していない場合は、JICA と来日日を調整した上で来日便を予約する（「研修員受入期間終了日に本邦出発地（最寄出発空港）を出発する便」についても同様）。

キ) 利用する経路

別紙3「標準渡航経路」のとおり⁶。

(a) 標準渡航経路が複数ある場合

標準渡航経路が複数ある場合は、正規割引運賃が最も安価な標準渡航経路を利用することを原則とするが、座席数が制限されているため確保できない、正規割引運賃の条件が合わない（本邦滞在期間の制限、予約から発券までの日数制限等）、出発までの期間の不足により必要となる経由地の査証を研修員が取得できない等の理由により、正規割引運賃が最も安価な標準渡航経路を利用できない場合は、正規割引運賃が安価である順に各標準渡航経路によるフライト手配を検討する。但し、コ)に記載の最寄りの指定空港（成田空港、羽田空港を除く）に国際線が就航している場合、その路線が上記ア)を満たしておりかつ標準渡航経路より安価である場合は、標準渡航経路に記載がなくとも、これを利用して差支えない。

⁵ 研修員受入期間及び本邦到着地（最寄到着空港）・本邦出発地（最寄出発空港）は、様式1フライト手配依頼データに記載される（後日、本邦到着地もしくは本邦出発日の変更となる場合はフライト手配依頼（変更）が行われる）。

⁶ 別紙3「標準渡航経路」の国以外で研修員の受入れが発生した場合は、国内事業部と調整すること。また、出発地及び査証取得地は随時変更となる可能性があり、査証取得地の変更や安全配慮の観点から他の経路の利用を JICA より別途指示する場合もある。

(b) 標準渡航経路の見直し

標準渡航経路に関し、以下の場合、受注者は国内事業部に随時報告することとし、両者協議の上、標準渡航経路を見直すこととする。

- (i) 別紙3「標準渡航経路」備考欄に記載された現在在外事務所で手配している区間について、受注者が手配することが可能な場合
- (ii) 標準渡航経路以外に旅程面（経由地の査証の必要性等を含む）もしくはサービス等を考慮した効率面が同等で価格がより安価な経路がある場合
- (iii) 標準渡航経路以外に、価格が同等で、かつ、旅程面（経由地の査証の必要性等を含む）もしくはサービス等を考慮した効率面がより有利な経路がある場合
- (iv) 経由地の査証が取得できず、標準渡航経路を利用できない例が生じる頻度が高い場合
- (v) 標準渡航経路の座席が確保できず、標準渡航経路以外の特定の代替経路となる頻度が高い場合
- (vi) 標準渡航経路に正規割引運賃の設定が無い、もしくは正規割引運賃の条件が合わない（本邦滞在期間の制限、予約から発券までの日数制限等）頻度が高い場合
- (vii) その他、(ii)～(vi)以外の理由により標準渡航経路以外の代替経路を通常利用するほうが適当と思われる場合

ク)上記 エ)座席のクラス、オ)運賃の種別、カ)来日便・帰国便の日付、キ)利用する経路の各原則以外の手配を行う場合

- (a) 満席等の理由により研修受入期間開始日に本邦到着地（最寄到着空港）に到着するフライトを確保できない場合、標準渡航経路の最も安価な正規割引運賃との差額が3万円未満であれば、JICAとの事前の協議なく標準渡航経路以外の経路が大幅に変わらない代替経路による手配を行うことを可とする。
- (b) 研修受入期間開始日（または終了日）に本邦到着地（最寄到着空港）に到着（または本邦出発地（最寄出発空港）から出発）するフライトを確保できない場合で、上記(a)以外の場合は、次の(i)から(iv)の選択枝を検討し対応案を所管国内機関に提示の上、所管国内機関と協議して対応を決定する。なお、(i)から(iv)までの対応案は、価格が安価なものから提示すること。
 - (i) 標準渡航経路の正規割引運賃により、来日及び帰国指定日の1から2日前または1から2日遅れのフライトを手配
 - (ii) 標準渡航経路以外の代替経路による手配（標準渡航経路で最も安価な正規割引運賃との差額が3万円以上）。

- (iii) (研修員等の職位及び所要フライト時間によりエコノミークラスの利用となるが、エコノミークラスが確保できない場合) 直近上位の座席クラスによる手配
- (iv) 普通運賃による手配

ケ) 経由地での乗り継ぎ時間への配慮及びホテル手配等

- (a) 研修員等がフライトの都合により、乗り継ぎをする必要が生じた場合は、ターミナル間の移動、荷物の受け取り等の時間的余裕を考慮の上フライトを手配する。
- (b) 別紙4「本邦査証申請目的の経由地における第三国滞在費の対応表」に記載された国の研修員等は、第三国で本邦査証を取得する。その際、所定の査証取得地における在外公館の営業日と査証発給必要期間を勘案し、査証取得のための時間的余裕をもった乗り継ぎフライトを手配する。在外事務所が査証取得地での宿泊先を手配しない場合等は、経由地の滞在時間に応じて、航空会社からのホテル提供の有無を確認し、無しの場合は宿泊先の手配を行う⁷。宿泊先の手配を行った場合は、速やかに手配結果を JICA が指定するシステムへ入力⁸する。
- (c) 本邦においてフライトの都合により国内線と国際線の乗継を同日中にできない場合は、乗継の都合を勘案して空港付近のホテル⁹を手配し、速やかに手配結果を JICA が指定するシステムへ入力¹⁰する(通常、遅くとも来日2営業日前まで。急な変更の際は来日確認時まで)。

コ) 航空券手配区間

フライト手配依頼データ(様式1)に記載された「自国出発地」に在る国際空港¹¹

⁷ インターネットなどで確認できる市場価格とかけ離れていなければ、研修員のホテル代は原則として全額実費請求できる。なお、経由地における査証取得に必要な手続き自体は研修員本人が行う。

⁸ システムに直接入力する方法とデータ一括取込の方法(データ様式は、様式2「宿泊手配結果一括取込データ」)がある。

⁹ 原則として空港との無料シャトルバスを提供しているホテルを予約し、研修員の空港とホテル間の移動は、無料シャトルバスを利用させる。研修員が確実に無料シャトルバスを利用できるよう情報提供等、必要なサポートを行う。また、ホテルの料金の上限は、16,000円とする(1室/1人/1泊素泊税込)。上限金額を超えるホテルを利用する場合は手配前にメール等で国内事業部(監督職員)から了承を得る。

¹⁰ システムに直接入力する方法とデータ一括取込の方法(データ様式は、様式2「宿泊手配結果取込データ」)がある。

¹¹ 研修員が自国を出発する空港は、別紙3「標準渡航経路」に記載された出発地に所在する国際空港のみに限られるが、以下の例外がある。

① 研修員の自国内の別紙3「標準渡航経路」に記載のない空港からの手配：地域提案型研修員の一部。

② 研修員等の自国以外の国際空港からの手配：

- (a) アセアン工学系高等教育ネットワーク(Seed-Net)プロジェクト関連コースの研修員の一部
- (b) パレスチナ研修員
- (c) その他特例(都度、指示)

から本邦到着地（最寄到着空港）まで（または本邦出発地（最寄出発空港）から「自国到着地」に在る国際空港まで）とする。

本邦到着地（最寄到着空港）（または本邦出発地（最寄出発空港）とは、具体的には以下のとおり。

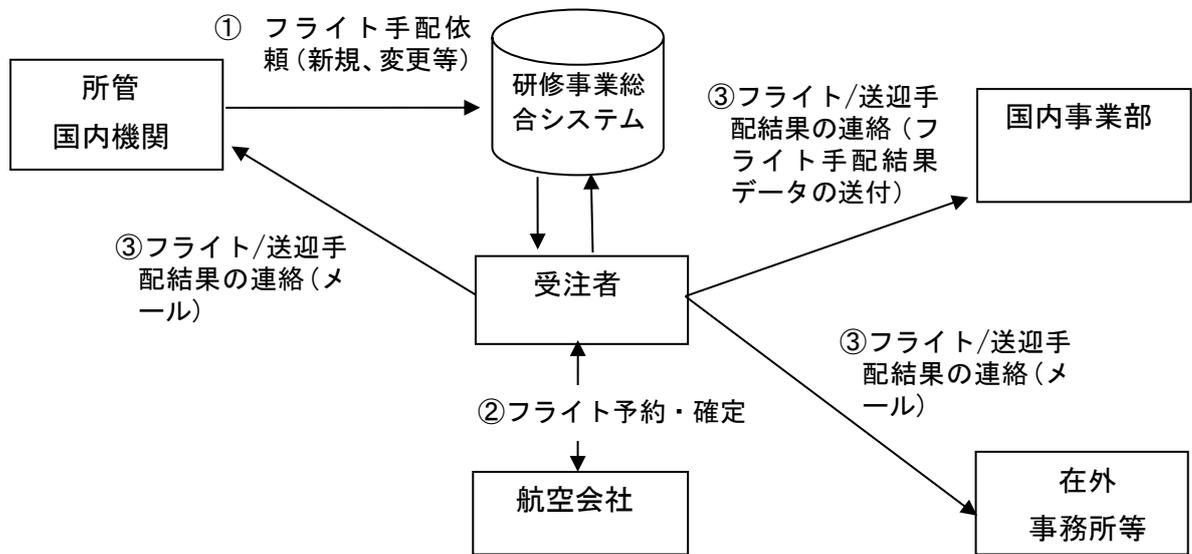
本邦到着地または本邦出発地	最寄りの指定空港
JICA 北海道（札幌）	新千歳空港
JICA 北海道（帯広）	帯広空港
JICA 筑波	成田空港または羽田空港
JICA 東京	成田空港または羽田空港
JICA 横浜	成田空港または羽田空港
JICA 中部	中部空港
JICA 関西	関西空港または伊丹空港
JICA 中国	広島空港
JICA 九州	福岡空港または北九州空港
JICA 沖縄	那覇空港

航空券については特例として本表に記載された指定空港以外の空港までの手配を行う場合がある。但し、送迎については、契約単価が存在しないためこの表に記載された本邦到着地の最寄りの指定空港以外の空港からの送迎は発注しない。

③ 航空券手配手続きの流れ（別紙5 業務フロー概念図参照）

本契約の受注者と国内事業部、所管国内機関、在外事務所等、航空会社との関係は以下のとおり。

<フライト手配略図>



ア) フライト手配手順

- (a) 研修員の受入を決定した段階で、所管国内機関は研修事業総合システム（以下「システム」）¹²を通じてフライト手配依頼（新規）を行う¹³。受注者は最低でも毎営業日1回システムにアクセスし、フライト手配依頼データ（様式1）をダウンロードすることで、依頼に基づくフライトの手配を行う。
- (b) 受注者は上記②を踏まえて、適宜、所管国内機関と協議の上、適当なフライトを予約する。航空券の予約時等に、航空会社からの依頼により情報（パスポート情報等）の提供が必要な場合は、受注者が必要に応じて JICA から情報の入手を行い、航空会社へ提供する。なお、所管国内機関が希望するフライトの運賃と「標準渡航経路で最も安価な正規割引運賃」との差額が3万円以上の場合には、メールにて所管国内機関に手配の要否を確認すること。
- (c) 受注者はフライトの予約を行った後、原則発注から3営業日以内に¹⁴、次の(i)～(iii)のとおり JICA 等に通知する。予約が変更された場合は、変更の都度、実施する。
 - (i) 在外事務所に、「フライト情報連絡フォーム」（様式4）により、Eチケットフライト日程、経由地ホテル情報、本邦到着時出迎え情報、その他渡航に関連し研修員が事前に承知しておくべき情報を、原則メールで送付する。関係する連絡先は、JICA から別途提供される。

¹² JICA 研修事業を実施するために構築した業務システムで、受注者は JICA よりシステムのアクセス権が付与される。受注者は同システムを利用して業務を実施する必要がある。

¹³ 研修員の傷病や障害の程度による配慮が必要な場合は、必要な手配を行う（2019年度対応件数約20件）。

¹⁴ 満席等による調整が必要な場合はこの限りではない。

- (ii) 所管国内機関及び国内事業部に、フライトのアイテナリーに関連情報を付記したものをメールにて送付する（別紙 6-1「国内機関送付用アイテナリーサンプル」及び別紙 6-2「フライトアイテナリー作成及び提出方法について」参照）。

その際、在外事務所にて航空券を手配する区間がある場合は、在外事務所が手配するフライトの情報を取り寄せ、その情報を付加したフライトアイテナリーを作成する。

- (iii) 様式 3「フライト取込データ（電子データ提出用）」の形式でフライト情報を作成の上、システムにて当該データの取り込みを行う。取り込み後、国内事業部担当者に取込結果となる PDF データをメール添付にて提出する¹⁵。取込データにエラーが表示された際には、国内事業部担当者に連絡の上、適宜対応する。

フライトデータの作成及びデータの取込は毎営業日午前中を目途に行うが、緊急のフライト予約があった場合は、1日1回とは限らず必要に応じて都度取込、結果を送付する。国内事業部にはこれらの取込結果データのほか、以下を提出する。

- ・ 査証取得にアイテナリーの提出が必要な国の研修員（※対象国は別紙 7「査証取得にアイテナリーが必要な国」のとおり）には、フライトのアイテナリーを送付する。
- ・ 本邦において国内線と国際線の乗継の都合により空港付近のホテルを予約した場合は、手配結果をシステムに入力する（詳細は、②ケ c) 参照）。

- (d) 在外補完研修が予定されている場合は、開催地となる第三国の査証取得代行についても所管国内機関にフライト手配時に確認の上、必要に応じて手配を行う。

2019 年に手配を行った研修員の実績は以下の通り（19 か国 22 名）。

¹⁵ 往復チケットで帰国便の予約がまだ開始していない場合は、最長の期間で仮に予約を入れて発券し、予約開始となった時点で予約変更するが、当初、国内事業部へ提出するデータは、研修員の帰国日に併せた日付のデータとする。予約変更後、再度、データ提出する。また、ii のアイテナリー同様、在外事務所にて航空券を手配している場合は、そのフライト情報を付加したデータを提出する。

在外事務所のメール送付先が変更になった際は、JICA から提供された連絡先を更新するとともに、JICA に求められた際には情報提供すること。

国名	件数
モンゴル	3
ザンビア	1
スーダン	1
マラウイ	1
ジンバブエ	1
ベナン	1
エスワティニ	1
タンザニア	1
トーゴ	1
バブアニューギニア	1
モルディブ	1
アフガニスタン	1
ウズベキスタン	1
ネパール	1
スリランカ	2
コロンビア	1
アルゼンチン	1
ナイジェリア	1
モザンビーク	1

- (e) 長期研修員の帰国便について、所管国内機関からのフライト手配依頼（変更）に基づき航空券手配（及び、依頼内容に応じて送迎手配）を行う。詳細内容（出発日、最終宿泊地、到着空港¹⁶等）については所管国内機関と相談の上決定する。¹⁷

イ) 帰国便にかかる各種確認¹⁸

- (a) 受注者は研修終了日より前に帰国便の当該航空会社に対して、帰国便のフライト情報（予約状況）の確認¹⁹、運行状況の確認、時間変更、フライトキャンセル、ストライキ発生の有無について確認し、研修員が支障なく帰国できるよう情報収集を行う。変更があった場合は、フライト手配結果の連絡時と同様、所管国内機関、在外事務所、国内事業部宛てに連絡する。
- (b) 受注者は原則として研修終了日の 5 営業日前²⁰までに、次の(i)～(v)の事項を研修員等と確認する。確認方法は研修員が確実に理解する方法であれば、面談方式を原則としない（メールやFAX等で事前に情報提供し、帰国送迎時に中継地点あるいは移動時間中に確認を行う等）。また、(2)③ウ「帰国時送迎の研修員等への連絡」と合わせて行っても差し支えない。

¹⁶ 到着空港は原則、研修員の自国に在る別紙3「標準渡航経路」に記載された国際空港に限る。

¹⁷ 長期研修員については家族を呼び寄せている場合があるが、同伴家族にかかる経費は特別な場合を除き研修員本人負担となる。

¹⁸ JICA 東京の場合、旅行会社用に机を1台設置しているので、受注者要員は必要に応じて適宜利用できる（但し、受注後、JICA に具体的な利用方法を申請し、承認を受けること）。

¹⁹ 研修員が自国の旅行代理店を通じ、独自に予約変更してしまうケースもあるため、必ず最新の予約状況を確認すること。研修員が独自に予約変更していることが判明した場合は、直ちに所管国内機関に報告すること。

²⁰ 在外補完研修が研修途中に実施される場合、在外補完研修実施国の査証の確認は在外補完研修実施開始の5営業日前までに行う。

- (i) 帰国時の出発場所・出発時間、空港までの移動方法、チェックイン方法、
(該当する場合は) 乗り換え方法²¹
 - (ii) 荷物の許容量²²
 - (iii) パスポート及び本邦滞在許可の有効期限²³
 - (iv) 帰路に経由する第三国の査証の有無及び有効期限 (入国に要するパスポートの残存期間を含む)
 - (v) 本邦研修後または途中で在外補完研修が実施される場合は、在外補完研修実施国の査証の有無及び有効期限
- (c) 上記(b)の確認において、(iii)及び(v)につき問題がある場合は、所管国内機関に即時に報告する。また、(iv)の確認において、第三国の査証の取得が新たに必要となった場合は、研修員等に必要な情報を提供し、査証取得に協力する。その際、研修員等から要請があった場合は、研修員等から代行手数料を徴収し、査証取得手続きを代行することができる。

ウ) フライトの変更²⁴

- (a) 在外事務所/在外公館、所管国内機関、国内事業部より、研修日程の変更や本邦または経由地の査証取得が間に合わない等の連絡があった場合、もしくは予約フライトが欠航もしくは変更となった場合等は、所管国内機関の指示に基づき²⁵フライト予約の変更と上記ア) (c) (i) ~ (iii) の通知を行う。
- (b) 予定されていたフライトで研修員が来日しないことが判明した場合 (経由便を含む予定フライトが急遽欠航もしくは変更されたとの情報を得た場合、搭乗地若しくは経由地において研修員がフライトに乗り遅れた等の情報を得た場合、最終到着空港ないし乗り継ぎ支援を行う空港に研修員が現れなかった場合等) については、受注者は研修員の搭乗状況を調べ、速やかに所管国内機関及び在外事務所/在外公館へ報告を行う。

フライト予約変更や空港付近のホテル予約等の措置が必要な場合²⁶は、所管国内機関 (緊急の場合は状況に応じて在外事務所/在外公館) に対応案を提示し

²¹ 本邦において国内線から国際線へ乗り換える際に宿泊を伴う場合は、宿泊するホテルの情報及びホテルと空港間の移動方法を含む。

²² 許容量を超える荷物に係る費用は、研修員の自己負担となる。

²³ イ) (b) (iii)、(iv)、(v) の確認については、来日時送迎業務時に確認してもよい。長期研修員の帰国時については国内機関からパスポート写を入手し、帰国に必要なパスポートの有効期限を確認する。

²⁴ ウ) フライトの変更 (a) ~ (d) にてア) (c) (iii) のフライトデータを取り込む場合は、新規手配のフライトデータと併せ同一ファイルとして取り込みして差支えない。

²⁵ 時差等の関係で在外事務所等から直接、緊急対応依頼を受けざるを得ない場合を除き、変更対応については所管国内機関の指示に基づくことを原則とする (在外事務所等から直接変更依頼がなされた場合、緊急対応を要する事項以外は、一度所管国内機関に確認する)。

²⁶ 航空会社の指示や研修員自身の手配で既に代替フライトに搭乗していた場合等は、フライト予約変更は不要になると思われる。状況に応じ、JICAに相談の上適宜必要な措置を講ずる。

た上で、指示に基づき必要な措置を講ずる。また、ア) (c) (i) ~ (iii) の通知を行う²⁷。

なお、予定便で来日したが便の遅れ等で到着日または着陸空港が変わった場合についても、研修員が実際に搭乗した実績について、ア) (c) (i) ~ (iii) の通知を行う²⁸。

- (c) 研修員来日後、研修の日程が変更になった等の理由で、所管国内機関より当初手配した帰国フライトの変更要望がなされた場合には、所管国内機関の指示にもとづきフライト予約の変更と上記 ア) (c) (i) ~ (iii) の通知を行う。
- (d) 帰国時に空港到着後、フライトの欠航や遅延等の理由により急きよ宿泊の必要が発生した場合は、航空会社からの宿泊先の提供がないか確認した上で、無い場合については所管国内機関と相談し、必要に応じて空港近くの宿泊先を手配し送迎を行う（(2)②ア）「送迎」との連携業務）。

フライト予約変更等の措置が必要な場合は、所管国内機関に対応案を提示した上で、指示に基づき予約変更等の措置及び上記 ア) (c) (i) ~ (iii) の通知を行う。

- (e) 台風、大雪等の悪天候により、利用予定のフライトに変更が生じることが予見される場合は、手配済のフライトの変更に関する情報を整理し、予め所管国内機関等と調整の上、手配の変更等に対応する。
- (f) 研修員の私的理由によるフライト変更は認めていないため、研修員から直接、変更依頼を受けた場合は所管国内機関に相談する。また、研修員等がフライト変更を行っていることが明らかになった場合は所管国内機関に速やかに報告の上、JICA の指示に基づき適宜対応する。
- (g) JICA より搭乗状況等についての照会があった場合には速やかに確認を行い、結果を報告する。

エ) 来日中止等フライトの取消

- (a) 受入を決定し所管国内機関がフライト手配依頼を行った研修員が、事情により来日を取りやめることになった場合は、所管国内機関よりフライト手配依頼（取消）が行われる。受注者は速やかにフライト予約の取り消しを行うとともに、システム上の取消処理を行う。
- (b) 当初、JICA が航空賃を負担する内容でフライト手配依頼を行ったものの、研修員の自国の政府等が航空券を手配することに変更された場合についても、所管国内機関よりフライト手配依頼（取消）が行われる。受注者は速やかにフライ

²⁷ ア) (c) (i) の在外事務所等及び研修員本人への通知は、状況に応じ適宜調整し実施する。

²⁸ ア) (c) (i) の在外事務所等及び研修員本人への通知は、状況に応じ適宜調整し実施する。

ト予約の取り消しを行う（脚注3参照）。

オ) 国外講師等²⁹のフライト手配

- (a) JICAによるフライト手配が必要な場合は、「渡航手続依頼書（国外講師等）」（様式5）を、国内事業部よりメールにて随時送付する。同様式の「フライト手配」欄に丸がついている場合、受注者がフライトを手配する。
- (b) 「渡航手続依頼書（国外講師等）」（様式5）受領後、受注者は適宜、所管国内機関と協議の上、適当なフライトを予約する。
- (c) 受注者は、フライトの予約を行った後、「フライト情報連絡フォーム」（様式4 E-ticketの予約情報等、通常の研修員と同じもの）を、「渡航手続依頼書（国外講師等）」（様式5）に記載の送付先に送付するとともに、所管国内機関に送付する。
- (d) 受注者は、所管国内機関等より、国外講師等の都合変更等による当初手配したフライトの変更要望がなされた場合、もしくは予約フライトが欠航となった等の場合は、所管国内機関に連絡し、JICAの指示にもとづきフライト予約を変更した上、「渡航手続依頼書（国外講師等）」（様式5）に記載の送付先に送付するとともに、所管国内機関へ連絡を行う。
- (e) 国外講師等が来日予定便で来日しなかった場合等、JICAより搭乗状況等についての確認依頼があった場合には、可能な範囲で速やかに確認を行い、結果を報告する。
- (f) 国外講師等の来日後、研修の日程が変更になった等の理由で、当初手配したフライトの変更要望が所管国内機関よりあった場合には、その指示にもとづきフライト予約を変更し、国外講師等本人及び所管国内機関への連絡を行う。
- (g) 国外講師等については、様式3「フライト取込データ（電子データ提出用）」の作成及び取込は行わない。

(2) 研修員等の来日時・帰国時における空港-宿泊先間の送迎

① 対象者

研修員等のうち、システムによる送迎手配依頼及び「渡航手続依頼書（国外講師等）」（様式5）を通じてJICAが送迎手配を依頼する者。2019年度の手配実績は、「乗り継ぎ支援」「来日時空港ミート」の業務も含め10,032件（片道の送迎は1件、往復の送迎は2件とカウント）。

② 送迎方法の条件

²⁹ 「国外講師等」とは、脚注1②「国外講師」③「介助者」④「救援者」⑤「在外補完研修同行研修監理員」⑥「その他」を指す。

ア) 送迎

本邦到着地の最寄りの空港（最終到着空港）から来日時宿泊先及び帰国時宿泊先から最寄りの空港まで、研修員を確実に移動させる。

来日時においては、空港に到着した研修員が受注者の用意する移動手段を確実に利用できるよう体制を整え（最終到着空港の到着ロビーでの受注者要員による出迎えを原則とする）、帰国時においては、事前に連絡した時間に帰国時宿泊先へ研修員を出迎えに行き、かつ、所定のフライトの搭乗手続きを支障なく行うことが出来る時間帯に搭乗空港に到着させること。

なお、成田空港内における研修員の送迎にあたっては、成田国際空港株式会社の旅客送迎業に係る構内営業承認を得て、同社所定の規約に沿って送迎を実施すること。受注者は成田空港内に設置している JICA カウンターを、別紙 8「成田空港内カウンターの便宜供与について」に基づき、利用することができる。

送迎の移動手段（バス、タクシー、鉄道等）及び移動経路の選択は受注者に一任されるが、少なくとも次の各条件を満たすこと。なお、同一時間帯に来日する（または帰国する）複数の研修員をまとめて送迎することは差支えない。

(a) 日本語を解さない研修員が確実に困難なく移動できること。

受注者要員が同行することは必須ではないが、研修員に対して移動経路を理解させ、必要な切符等を手交する等、研修員が確実に移動できるように手配すること。一般的に外国人が困難であると考えられる移動手段は採用しないこと。

(b) 研修員が所持する荷物を同時に運搬できること。

研修員によって所持する荷物の量は異なるが、少なくとも航空機に預入可能な量の荷物は研修員の移動と同時に運搬可能なこと³⁰。

(c) 適当な移動時間でありかつ研修員に負担が掛からないこと

なお、所管国内機関から来日時宿泊先への到着時間が個別に指示されている場合には、これに間に合うよう手配を行うこと。

また、受注者は原則、帰国時に搭乗空港において研修員の搭乗支援を行う必要はない（但し、下記エ）の「搭乗手続き確認」業務の対象者は必要に応じて実施）が、研修員が確かに空港に到着し、帰国便が予定どおり出発したことの確認を行う。また、空港到着後に帰国便が大幅に遅延または欠航することが判明し本邦内で宿泊等が必要になった場合の対応を検討し、研修員に対しても予め説明しておく（再度研修員と落ち合うことが出来るようにしておく等。（1）③ウ）フライトの変更（d）との連携業務）。

³⁰ 研修員が一般的なスーツケース等の荷物とは別に、同時運搬が困難な大型荷物を持参して帰国しようとする場合については、そのような大型荷物の運搬は研修員の自己負担となるため、特に同時運送に限定するものではない。

帰国時の送迎手配依頼が行われている場合は、手配完了後に、システムにピックアップ日時を登録する。

イ) 来日時空港ミート

来日時に国際線到着空港で研修員を出迎え、JICA 等が手配した移動手段へ確実に引き渡しを行う等の必要なサポートを行うとともに、③イ) の来日確認及び報告を行うこと。

ウ) 乗り継ぎ支援

研修員が本邦到着国際線から国内線に、または国内線から本邦出発国際線に乗り継ぐ場合で、かつ利用する空港が異なる場合（伊丹空港と関西空港、羽田空港と成田空港）は、両空港間を研修員に確実に移動させる。空港送迎が受注者に依頼される場合に、フライトの乗継状況を確認して当該業務を行うことが原則だが、空港送迎を行わない研修員においても、システム経由で依頼された場合には対応すること。

受注者要員が両空港間において研修員に同行することは必須ではないが、研修員に対して移動経路を説明し、必要な切符等を手交する等、受注者の用意する移動手段を研修員が確実に利用できるよう体制を整えること。なお、乗り継ぎ支援の際に宿泊を伴う場合は、空港と宿泊先間の移動を含む。

来日時には、受注者は本邦到着空港に到着した研修員を確認し、宿泊先から最寄りの指定空港までの送迎の前後に研修員へ移動経路の説明を行い、必要な切符等を手交する等の対応とすることを認める。

エ) 搭乗手続き確認

帰国時の出発空港で研修員が搭乗手続きを完了したことを確認³¹ し、所管国内機関及び国内事業部に確認結果の報告を行う。国内乗継（国内線から国際線への乗継ぎ）が発生する場合は、国内線、国際線のそれぞれの出発空港で搭乗手続きの確認及び報告を行う。なお、不測の事態が発生した場合は、所管国内機関及び国内事業部に速やかに報告する。

（搭乗手続き確認業務の際に、対象研修員への搭乗手続きの支援の必要性が発生する場合は、可能な範囲で対応する。）

③ 送迎手配の流れ

ア) 送迎対象者、送迎日時及び送迎場所の確認等

³¹ 搭乗手続き結果は個人情報のため航空会社より開示されないため、荷物を預けたことを目視で確認することで可とする。

(a) 研修員の送迎依頼（来日時空港ミート含む）

所管国内機関は原則、研修員来日 10 営業日前までに受注者に対してシステムにより送迎手配依頼を行う³²。受注者はシステムにアクセスし、送迎手配依頼データ（様式 6）をダウンロードすることで、依頼に基づく送迎手配を行う。来日時宿泊先ないし帰国時宿泊先が変更となった場合、来日日ないし帰国日が変更になった場合及び送迎取消の場合は、その都度、所管国内機関からシステムにより送迎手配依頼（変更）が行われる。

受注者は帰国時の送迎手配が完了した段階で、システムに送迎手配結果（帰国時ピックアップ日時）を入力する³³。

(b) 長期研修員帰国時の送迎依頼

長期研修員の帰国時の送迎が必要な場合は、所管国内機関よりシステムにて送迎手配依頼（変更）が行われる³⁴。

(c) 国外講師等の送迎依頼

国外講師等の送迎は、JICA から「渡航手続依頼書（国外講師等）」（様式 5）が送付され、同様式の「送迎手配」欄に丸が記載されている場合に手配を行う。

(d) 研修に同行する専門家の送迎依頼

研修に同行するプロジェクト専門家の送迎は、JICA から「渡航手続依頼書（専門家等）」（様式は別途）」が送付された場合に行う。

(e) 研修に同行するナショナルスタッフ等の送迎依頼

研修に同行するナショナルスタッフ及び長期研修員の家族の送迎を JICA から依頼された場合は、当該本人が空港又は帰国時宿泊先にて受注者送迎要員に本契約単価を現金で支払うことにより、送迎を行う。ナショナルスタッフ等については研修員と扱いが異なり、本契約での精算を行わないため、受注者送迎要員は現金支払いと引き換えに領収書の手交を行う。

(f) 乗り継ぎ支援の有無及び送迎先の確認

受注者は、研修員が本邦到着国際線から国内線に、または国内線から本邦出発国際線に乗り継ぐ場合で、かつ利用する空港が異なる場合は、乗り継ぎ支援を行う。

乗り継ぎ支援の有無及び送迎先空港の確認方法については、受注者が手配した航空券により確認を行う。また、受注者が航空券手配を行わないものの、送迎業務の対象となる者については、送迎手配依頼とは別にフライト情報が JICA から提供されるため、これにより確認を行う。

³² 研修員の傷病や障害の程度による配慮が必要な場合は、必要な手配を行う。（2019 年度対応件数約 20 件）

³³ システムに直接入力する方法とデータ一括取込の方法（データ様式は、様式 7「送迎結果取込データ」）がある。

³⁴ 長期研修員は家族を呼び寄せている場合があるが、同伴家族に係る経費は研修員本人負担となる。

(g) 搭乗手続き確認業務の依頼

搭乗手続き確認業務は、特定の国の研修員を対象として実施することを想定しており、対象国は国内事業部から受注者に別途提示する。

但し、対象国の研修員であっても、帰国時の送迎の対象となっていない研修員（上記（a）の送迎依頼がなされない研修員）は対象外とする。

(h) 送迎のみ手配する研修員に係る関連業務

(1)③イ)「帰国便にかかる各種確認」³⁵を実施する。

イ) 来日確認及び報告

受注者は、研修員が来日し、JICA が指定する宿泊先に到着したことの確認を行う。予定されていたフライトで研修員等が来日しなかった場合、(1)③ウ)「フライト変更」(b)により必要な対応を行う。

来日確認を行った研修員にかかるデータを様式 8「来日確認データ」の形式でシステムに登録し、JICA へ登録結果の報告をメールにて行うこととする。データ登録は、来日日の翌営業日の 9:30 までに行う。

なお、国外講師等については、来日確認及び「来日確認データ」登録は行わなくてよい。

ウ) 帰国時送迎の研修員等への連絡

受注者は、原則、送迎手配依頼に記載された帰国時送迎日の 5 営業日前までに、帰国時の送迎時間を研修員に連絡する（(1)③イ)「帰国便に係る各種確認」(b)との連携業務）。

受注者は、フライト時間及び移動時間を考慮して、研修員が余裕をもって搭乗手続きを行うことができるよう配慮して送迎時間を決定すること。

連絡先は、送迎手配依頼に記載された宿泊先への FAX 送付を原則³⁶とする。送迎手配依頼に記載された連絡先につながらない場合には、所管国内機関担当者に連絡して対応すること。

なお、研修員が国内機関に宿泊している場合は、国内機関のフロントにピックアップ時間を事前に通知する。

(3) 航空券手配及び送迎に係る変更・トラブル対応

① 航空券手配に係る主な変更対応

³⁵ 荷物の許容量等、航空券を手配していない場合には確認が不可能な項目は除く。

³⁶ JICA の指示（送迎手配依頼に記載）により、所管国内機関担当者へのメール連絡等とすることもあ
る。

航空券手配に係るフライトの変更及び取消の際の受注者の対応の詳細については、(1)③ウ)及びエ)に記載のとおり。主な変更対応の具体例及び年間の発生件数(概算)は以下のとおり。

ア) 航空券の日付変更 (2019 年度約 400 件)

受注者は、受注者の航空券手配後に、フライトの欠航や遅延が発生した場合等に、手配済の航空券の日付の変更及び必要な連絡を行う。航空券の日付変更は、研修受入期間の変更、研修員の来日・離日日の変更(研修員の業務都合等による来日遅れ、早期帰国、受入期間延長等)、フライトの欠航や遅延、出発空港又は乗継空港での研修員の乗り遅れ等の理由により発生する。

特に留意すべき点としては、研修員が出発空港又は乗継空港で乗り遅れる又は飛行機に搭乗できない等の緊急時には、受注者の営業時間外であっても、JICA に相談の上、必要に応じ速やかに日付を変更し研修員が来日・帰国できるよう手配する必要がある。

イ) 航空券の経路変更 (航空会社の変更も含む) (2019 年度約 730 件)

受注者は、受注者の航空券手配後に、JICA からの依頼又は利用を予定していたフライトの欠航や遅延が発生した場合等に、手配済の航空券の経路の変更及び必要な連絡を行う。航空券の経路変更は、上記ア)に記載の理由により変更後の日付のフライトが確保できない場合に発生するほか、研修員の業務都合又は研修日程(スケジュール)による時間の制限及び研修員の職位による配慮等が必要な場合の航空会社の指定等により発生する。

特に留意すべき点としては、研修員が出発空港又は乗継空港で乗り遅れる又は飛行機に搭乗できない等の緊急時には、受注者の営業時間外であっても、JICA に相談の上、必要に応じ速やかに経路を変更し研修員が来日・帰国できるよう手配する必要がある。

ウ) 搭乗クラスの変更 (2019 年度約 60 件)

受注者は、受注者の航空券手配後に、JICA からの依頼により、搭乗クラスの変更を行う。搭乗クラスの変更は、研修員の職位の変更や研修員の傷病、障害の程度による配慮が必要な場合等に発生する。

エ) 航空券の氏名変更 (2019 年度約 150 件)

航空会社によっては、航空券記載の氏名と旅券(パスポート)記載の氏名の不一致を理由に搭乗を断る可能性があることから、受注者は、受注者の航空券手配後に、JICA からの依頼により、研修員の氏名変更による航空券の再発券を行う。航空券の

氏名変更は、研修員が渡航時に所持する旅券（パスポート）を航空券の発券後に取得する等の理由により、航空券記載の氏名とパスポート記載の氏名が不一致となる場合に発生する。

オ) 航空券の取消（キャンセル）（2019 年度約 740 件）

受注者は、受注者の航空券手配後に、JICA からの依頼により、速やかに航空券の取消を行う。航空券の取消は、研修員の来日中止による全区間の取消と一部区間利用後の取消があり、後者については、経由地におけるトラブルにより帰国を余儀なくされる場合や来日後に帰国時の航空券が不要となる場合等に発生する。

カ) その他付随する変更等

別紙 4「本邦査証申請目的の経由地における第三国滞在費の対応表」に記載された国の研修員等は、上記ア) からエ) の変更の際には、所定の査証取得地における在外公館の営業日と査証発給必要期間を勘案し、査証取得のための時間的余裕を持った乗り継ぎフライトを手配する。また、受注者が査証取得地での宿泊先を手配している場合については、上記ア) からオ) の変更又は取消に伴い、宿泊手配の変更又は取消が必要な場合は可及的速やかに変更又は取消を行う。

受注者が、本邦において国内線と国際線の乗継の際に空港付近のホテルを手配している場合は、上記ア) からオ) の変更又は取消に伴い、宿泊手配の変更又は取消が必要な場合は可及的速やかに変更又は取消を行う。

キ) 航空券手配に係る主な変更の想定件数

(ア) から(カ) の変更の過去 3 年間の件数及び来日中止によるキャンセル件数は以下の通りであり、2023 年度以降も同等件数の変更が見込まれる。

	2017 年度	2018 年度	2019 年度
全体のコース数 (人数)	1,777 件 (11,931 名)	1,366 件 (8,602 名)	1,418 件 (8,893 名)
変更件数	1,888 件	1,363 件	1,680 件
キャンセル件数 (来日中止による)	544 件	369 件	696 件

なお、ア) からウ) の変更については、研修員 1 人当たり複数回の変更が発生する場合もある。

②送迎に係る主な変更対応

ア) 送迎日時の変更 (2019 年度約 400 件)

受注者は、所管国内機関による送迎依頼の後に、JICA からの依頼及び利用を予定していたフライトの欠航や遅延が発生した場合等に、送迎日時の変更を行う。送迎の日時変更は、研修受入期間の変更、研修員の来日・離日日の変更（研修員の業務都合等による来日遅れ、早期帰国、受入期間延長等）、フライトの変更、フライトの欠航や遅延、研修員の乗り遅れ等の理由により発生する。

特に留意すべき点としては、フライトの遅延や研修員の来日遅れ等、受注者が送迎日時変更の必要性を把握できる場合は、受注者の営業時間外であっても、JICA に相談の上、速やかに研修員を送迎できるよう変更手配する必要がある。また、時間のみの変更の場合は、システム上の送迎手配依頼は所管国内機関から受注者へ行われないので留意が必要である。

イ) 送迎場所の変更 (本邦到着地・出発地の最寄りの空港及び来日・帰国時宿泊先) (2019 年度約 730 件)

受注者は、所管国内機関による送迎依頼の後に、JICA からの依頼及びフライトの都合等により、送迎場所の変更を行う。送迎場所の変更は、研修員の来日・離日日の変更（研修員の業務都合等による来日遅れ、早期帰国、受入期間延長等）、フライトの変更、フライトの欠航や遅延、研修員の乗り遅れ等の理由により発生する。

特に留意すべき点としては、フライトの欠航や遅延、研修員の乗り遅れ等、受注者で送迎場所変更の必要性を把握できる場合は、JICA に変更後の送迎先を確認の上、速やかに研修員を送迎できるよう変更手配する必要がある。

ウ) 送迎の取消 (キャンセル) (2019 年度約 770 件)

受注者は、所管国内機関による送迎依頼の後に、JICA からの依頼又は研修員が来日しなかった場合に、速やかに送迎の取消を行う。送迎の取消は、主に研修員の来日中止により発生するが、特殊な事情により送迎依頼後に送迎が不要となる場合もある。

エ) その他付随する変更等

上記ア) からウ) の変更又は取消が発生する場合で、乗り継ぎ支援業務の手配及び搭乗手続き確認業務対象になっている研修員については、必要に応じて変更又は取消を行う。

オ) 送迎に係る主な変更の想定件数

上記のア)とイ)の変更は合わせて年間1,130件程度、ウ)の取消は年間770件程度の発生が想定される(別紙9の当日に来日しない件数54件を含む)(件数は2019年度実績から)。

なお、ア)とイ)の変更については、研修員1人当たり複数回の変更が発生する場合がある。

③ トラブル対応(年間200件程度)

来日時・帰国時に研修員に各種のトラブルが発生した場合は、受注者の営業時間外であっても、速やかに所管国内機関に報告の上、JICAの指示のもと適宜必要な対応を行う。

過去の主なトラブル及びトラブル時の受注者の対応事例をア)からシ)に、送迎業務で1年間に発生したトラブルの一覧(事例)を別紙9に記載する。下記ア)からシ)の「過去のトラブル及びトラブル時の受注者の対応事例」並びに別紙9の「送迎業務に係るトラブル発生一覧」でのトラブル内容及び受注者による対応内容・結果報告に記載の通り、トラブルが発生した際には、受注者はア)からシ)の対応事例及び別紙9の対応内容と同等の対応を行う必要がある。年度の最後には、対応したトラブルを一覧の形で国内事業部に提出すること。

ア)研修員が週末の来日・帰国時にフライトの搭乗手続き時間までに出発空港に現れず、結果的に飛行機に乗り遅れ、受注者が再度フライト手配調整、発券を行った。

イ)研修員が成田空港の入国審査時に留め置かれ(理由は、日本の査証を有していない、犯罪歴の申告等)、来日時空港のミーティングポイントに現れなかったため、受注者が状況を確認、JICAと入国・帰国の調整及び必要な手配を行った。

ウ)研修員が(本来自国で取得が必要であった)日本の査証を自国で取得しておらず、経由地の第三国において日本行きの飛行機に搭乗できず、受注者がJICAと調整し、経由地(第三国)からの帰国フライトの手配を行った。

エ)(自国に日本の在外公館がないため)経由地の第三国において日本の査証を取得して来日する国の研修員が、第三国の査証の種類を間違えて取得したため第三国に入国できず、受注者がJICAと調整し、経由地(第三国)からの帰国フライトの手配を行った。

オ)帰国送迎時に、受注者が帰国時の宿泊先に研修員(複数人)を出迎えに行ったところ、送迎対象の研修員のうち1名が指定した時間に現れず、受注者がJICAに確認

の上、他の研修員の搭乗手続き時間も考慮し、宿泊先からの出発時間の調整等を行った。

カ) 研修員が、JICA が禁止している手配済フライトの経路の変更、アップグレード等を行ったことが発覚し、受注者が航空券の変更履歴や差額等について航空会社への確認を行い、JICA に報告を行った。

キ) 受注者が航空会社のストライキ情報を事前に入手し、ストライキにより影響を受ける可能性のある研修員の情報を取り纏めて JICA へ報告・調整し、対象となる航空券手配済の研修員のフライトの変更（他航空会社への振替、フライト日時の変更等）を行った。

ク) テロの発生により特定の空港の利用を避ける方針が JICA から示されたことから、受注者が当該空港を利用予定の研修員のリストを作成の上 JICA へ報告・調整し、当該空港を利用予定の研修員の航空券を他経路のフライトに変更を行った。

また、研修員の標準渡航経路として当該空港を経由する国々について、受注者が JICA に対し当該空港を経由しない代替経路の提案を行った。

ケ) ある国の情勢悪化に伴い、受注者が当該国の国際空港発着のフライトの運航状況・運航見込を JICA に報告・調整の上、当該国の研修員のフライト変更（フライト日時の変更等）を行った。

コ) 航空券の使用に関するトラブル（実際は不使用であるが、航空会社のシステムでは航空券が使用済になっているという事態）が発生した際に、JICA が実施した相手国政府及び本人等への確認状況を踏まえ、受注者が航空会社へ事実関係の確認及び返金交渉を行った。

サ) 研修員が（本来査証の取得が必要であった）経由地の第三国の査証を取得しないで来日し、来日後にその事態が判明した際に、（当該研修員が経由地の査証を未所持のため手配済の航空券では帰国できないことから）研修員が査証不要な帰国経路を受注者が調べ、JICA に代替の帰国経路の提案を行った。

シ) 国内外で発生した台風や地震等の自然災害時に、来日または帰国に影響がある研修員のリストを作成し、被害を受けた国・地域のフライト運行状況や利用空港の状況、国内の場合は送迎可否等を調査の上、JICA へ報告・調整し、当該研修員のフラ

イト変更（フライト日時の変更等）や宿泊手配を行った。

(4) 報告・情報提供

① 報告

ア) 標準的な報告

受注者が実施する JICA への標準的な報告としては、(1) ②エ) 及びキ) のフライト手配に係る報告、(1) ③ア) フライト手配手順の(c)のフライト手配後の報告、(1) ③イ) の帰国便に係る報告、(1) ③ウ) のフライトの変更に係る報告、(1) ③オ) の国外講師等のフライト手配に係る報告、(2) ②ア) 及びエ) 並びに (2) ③イ) 及びウ) の送迎手配に係る報告、(5) ④ア) からオ) に記載の報告、(6) ①ク) ケ) コ) 及び (6) ②ア) に記載の経費請求に係る報告等がある。

イ) 予定したフライトで研修員が来日しないことが判明した場合の報告

(1) ③ウ) (b)に記載のとおり、受注者は研修員の搭乗状況を調べ、速やかに所管国内機関及び在外事務所/在外公館へ報告を行う。

フライト予約変更や空港付近のホテル予約等の措置が必要な場合は、所管国内機関（緊急の場合は状況に応じて在外事務所/在外公館）に対応案を提示した上で、指示に基づき必要な措置を講ずる。また、(1) ③ア) (c) (i) ~ (iii) の通知を行う。

なお、予定便で来日したが便の遅れ等で到着日または着陸空港が変わった場合についても、研修員が実際に搭乗した実績について、(1) ③ア) (c) (i) ~ (iii) の通知を行う。

ウ) 緊急時の報告

来日時・帰国時に研修員にトラブルが発生した場合は、受注者の営業時間外であっても、速やかに所管国内機関に把握している状況を報告する。なお、具体的なトラブル事例は (3) ③に記載のとおり。

② 情報提供

ア) 標準渡航経路の変更に係る情報提供

上記 (1) ②キ) (b) (vii) に記載のその他の事例として、航空会社の運航停止、安全管理上で経由地の空港使用を避ける必要がある場合及び研修員の査証取得地が変更となる場合が想定される。

航空会社の運航停止に関しては、受注者が運航停止の情報を入手次第、速やかに国内事業部に情報を提供し、経由地での研修員の査証取得の要否を踏まえ、代替経路の提案を行う。研修員の安全管理上及び査証取得地の変更を理由とする場合は、JICA から提供される情報に基づき、経由地での研修員の査証取得の要否を踏まえ、

速やかに代替経路の提案を行う。

イ) 特殊な事例（研修員の査証要否及び傷病者等の搭乗等）に関する情報提供

フライト手配に関連して特殊な事例が発生した場合は、JICA の依頼に基づき必要な情報を提供する。最近の事例は以下のとおり。

(a) 渡航時の経由地での査証が必要な研修員が、経由地の査証を取得せず来日した（経由地の入管等の確認ミス）ことが発覚したため、同研修員が査証不要な帰国経路に関する情報を受注者が JICA に提供。

(b) 研修員が日本滞在中に骨折し、医師の判断で帰国時のフライトにストレッチャーでの搭乗が必要となり、搭乗可能なフライト及び搭乗条件に関する情報を受注者が JICA に提供。

ウ) 予約手配したフライトにおいて事件、事故等が発生した場合、あるいは出発または到着空港地域において甚大な自然災害が発生した場合には、情報を収集し迅速に発注者（国内事業部及び所管国内機関）に報告するとともに、必要な変更、取消等の手配を行う。

(5) 業務の実施体制及び業務報告

① 要員の任命・配置

ア) 受注者は業務全体を指導監督する業務責任者 1 名を任命する。なお、同業務責任者を専任とする必要はないが、日本国内に配置することとする。

イ) 受注者は航空券手配業務及び送迎手配業務につき、JICA 本部、所管国内機関、在外事務所、在外公館等との連絡・調整等を担当する手配業務総括を、契約期間中少なくとも 1 名配置する。

ウ) 業務責任者、手配業務総括及び業務従事者の連絡先、緊急時の連絡先については、本件業務開始までに国内事業部に届け出るものとする。また、変更が生じた場合は、速やかに JICA に報告する。

② 業務実施場所

業務責任者、手配業務総括の業務実施場所は特に指定しない。また、JICA は業務実施場所を提供しない。

③ 業務実施時間

業務実施時間は受注者の通常営業時間を基本とするが、営業時間外であっても、緊急時には研修員、JICA、在外公館等との連絡・調整を行い、迅速な対応をとれるよう

な体制・方法をとることとする。

④ 手配実績、業務進捗状況の報告³⁷及び参考情報の提供

- ア) 受注者は毎月、航空券手配業務及び送迎業務に係る必要経費の請求時に、請求対象となる手配実績を様式 9-1、様式 9-2、様式 9-3、様式 9-4、様式 9-5、様式 9-6、様式 9-7、様式 9-8 により紙媒体及び電子データにて報告する³⁸。
- イ) 受注者は四半期ごとに様式 10-1、様式 10-2、様式 10-3 により紙媒体及び電子データにて国内事業部に業務進捗を報告する（契約終了時においては、業務完了報告書をもって業務進捗報告書を兼ねることとする）。
- ウ) 受注者は参考価格として各国の航空賃を四半期に 1 回の頻度で提出する（目安として、5 月 1 日、8 月 1 日、11 月 1 日、2 月 1 日時点の航空賃を同時点から 10 営業日以内に提出）（様式 11）。
- エ) 受注者は（1）②キ）（b）の「標準渡航経路の見直し」に関し、国内事業部への随時報告のほか、別紙 3 の「標準渡航経路」の様式を用いて、最新の情報を踏まえた見直し案を半期に 1 度の頻度で提出する。
- オ) 受注者は国内事業部、所管国内機関、在外事務所、在外公館等から手配状況等の照会があった場合は、速やかに対応すること。
- カ) 受注者は国内事業部、所管国内機関、在外事務所、在外公館等から航空経路等航空就航及びその価格並びに研修員の経由地における査証に係る照会があった場合は、調査の上、速やかに情報提供すること。

(6) 経費の確定及び支払い

① 航空券手配業務に係る請求方法

- ア) 航空券代金については実費による請求とし、発券・変更・払い戻し・取り消しにかかる手数料を含めることとする。
- イ) 航空券代金及び上記手数料の請求については、以下の方法から選択または併用することができる。ただし、3 月に発券となる航空券のうち、帰国日が 3 月中の場合は、下記（b）の方法による請求とする。
 - (a) UATP³⁹カードによるクレジット決済
 - (b) 受注者から JICA への実費請求
- ウ) 航空券手配後の研修員の来日中止に伴う取消料、事情による日程/ルート変更に伴

³⁷ 外貨によって支払った場合、当機構指定の月次レートを使用して日本円で請求する（1 円未満切捨）。

³⁸ 「経費請求フォーム」には、証憑書類として、チケット写/払戻手数料請求書写/変更手数料請求書写、査証代領収書写、ホテル代領収書写等を添付する。

³⁹ UATP (Universal Air Travel Plan) は、世界各国の航空会社が出資し、カードを発行している法人向け旅行代金決済ネットワーク。

う払い戻し手数料、発券手数料（いずれも航空会社が徴収するもの）が発生した場合は、受注者が立替後、JICAに実費を請求する（研修員情報、並びに発生理由を明記すること）。

- エ) 研修員等が第三国で本邦査証を取得する場合に手配を行ったホテルについては、JICAに実費を請求する。
- オ) 国内線と国際線の乗継を同日中にできない場合等に手配した本邦のホテルについては、JICAに実費を請求する。
- カ) 航空券手配業務分の請求時には、本邦空港施設使用料、キャンセル料の金額を明記し、それ以外の経費（燃料サーチャージ、海外空港使用料等）は航空券代とする。
- キ) 各経費の請求時には、JICA 内部システムへの経費情報の取り込みが必要となるため、受注者は様式 12-1、様式 12-2、様式 12-3、様式 12-4、様式 12-5 の形式にて必要データを提出する。
- ク) 毎月末締めで請求金額をとりまとめて翌月 10 日までに⁴⁰請求する。月締の基準は経費の種類別に次のとおりとする。
 - (a) 航空運賃・空港使用料（直接請求分）：研修員来日月（長期研修員の帰国時は帰国月）
 - (b) 在外補完研修実施国査証取得手数料：査証取得月
 - (c) 本邦査証取得目的の経由地ホテル代：研修員来日月
 - (d) 国際線国内線乗継時等の本邦ホテル代：宿泊した月
- ケ) UATP カードによるクレジット決済については、毎月 11 日から 5 営業日以内に UATP カード会社（JAL PasseAge）より様式 13 の形式により、請求に係る電子データが受注者に提供される。

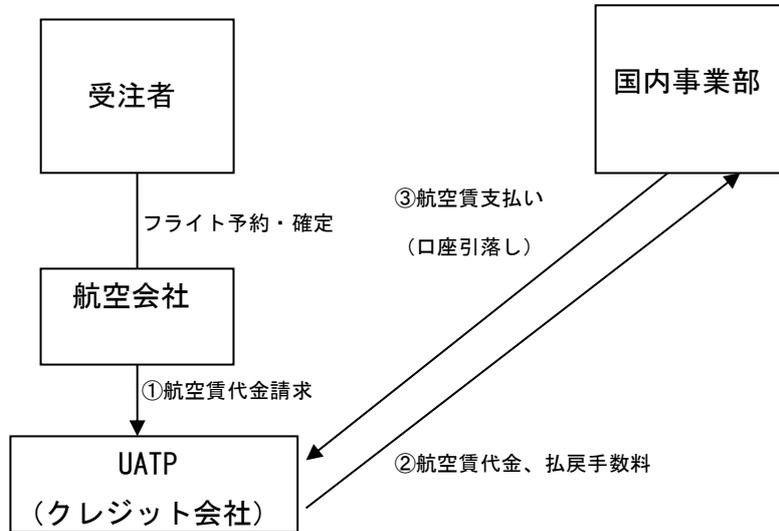
受注者はそのデータを利用し、同月の 25 日までに様式 9-1、様式 9-2、様式 9-3 により紙媒体及び電子データにて報告⁴¹し、かつ様式 12-1、様式 12-2 の形式により電子データを提出する。
- コ) UATP カードによるクレジット決済により航空券を手配する場合、年度をまたいで払戻し（戻入）が発生するものについては、様式 14 の形式により、紙媒体及び電子データにて、次の期日で報告する。
 - (a) 第 1 回目 : 4 月 10 日（休日の場合は、翌営業日）
 - (b) 第 2 回目以降 : 戻入が完了するまで、コ) の報告（毎月 25 日まで）の都度

⁴⁰ 年末及び年度末については、別途協議の上、決定する。

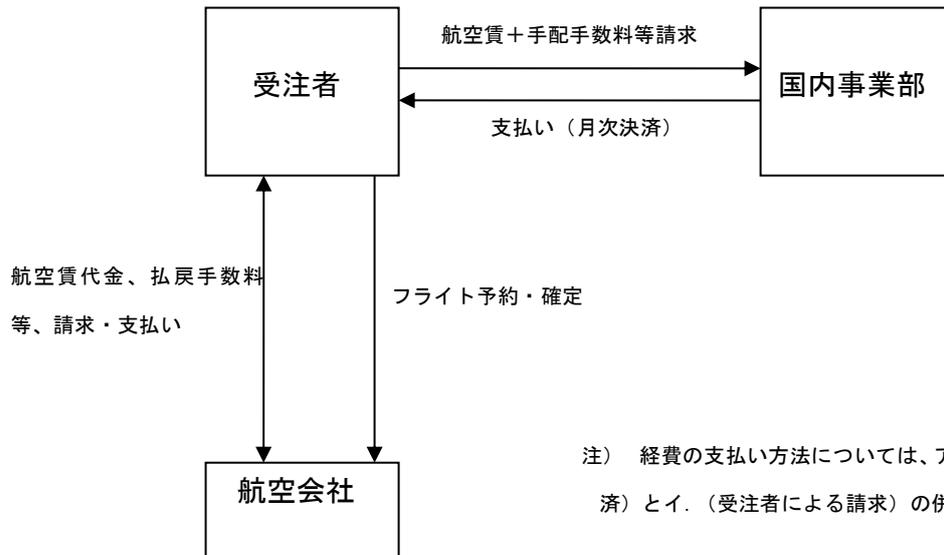
⁴¹ 証憑書類として、E チケット写/払戻手数料請求書写/変更手数料請求書写を添付する。

<経費支払略図>

ア. 航空賃を JICA 所有のクレジットカードで支払う場合



イ. 航空賃を受注者が立替払いする場合



注) 経費の支払い方法については、ア.（カード決済）とイ.（受注者による請求）の併用も可。

② 送迎業務に係る請求方法

ア) 受注者は、(2)「送迎業務」につき、JICA と受注者の間であらかじめ合意し、契約書附属書Ⅱに定める単価に基づき、当該月に帰国した研修員及び来日又は帰国した長期研修員の送迎手配実績をまとめ⁴²、翌月 10 日までに国内事業部に経費を請求する。請求方法は次の通りとする。

- (a) 請求書には、国外講師等の場合は「渡航手続依頼書（国外講師等）」（様式 5）の写しを添付する。
- (b) 請求書と同時に、JICA 内部システムへの経費情報の取り込みが必要となるため、受注者は JICA が別途指定する形式（テキストデータによる）にて、必要データを提供する（様式 12-5）。

イ) 単価に係る留意事項

- (a) 送迎業務単価は片道の送迎を行った場合の単価とする。したがって、往復の送迎を実施した場合は、それぞれの送迎単価を合算した額とする。
- (b) 乗り継ぎ支援業務単価は、乗り継ぎ支援業務 1 人 1 回当たりの単価とする。したがって、来日時及び帰国時の双方で乗り継ぎ支援を行った場合は、研修員 1 名あたり 2 業務分の請求を行うことができる。なお、乗り継ぎ支援業務単価は、乗り継ぎ支援を行う空港を問わず一定額とする。
- (c) 送迎先若しくは送迎元が国内機関以外の場合であっても、宿泊先等の所在地が次の場合にはそれぞれの国内機関への送迎と同一の単価を適用する。
 - ・札幌市内の場合は JICA 北海道（札幌）
 - ・帯広市内の場合は JICA 北海道（帯広）
 - ・仙台市内の場合は JICA 東北
 - ・つくば市内及び成田市内、千葉市内の場合は JICA 筑波
 - ・東京 23 区の場合は JICA 東京
 - ・横浜市内の場合は JICA 横浜
 - ・名古屋市内の場合は JICA 中部
 - ・金沢市内の場合は JICA 北陸
 - ・神戸市内、大阪市内及び京都市内の場合は JICA 関西
 - ・東広島市内及び広島市内の場合は JICA 中国
 - ・高松市内の場合は JICA 四国
 - ・北九州市内及び福岡市内の場合は JICA 九州
 - ・浦添市内及び那覇市内の場合は JICA 沖縄
- (d) 上記以外の市町村に所在する宿泊先へ移動する際の移動手配は別途 JICA が行

⁴² 原則、研修員の帰国月に当該研修員に係る送迎業務に係る経費をまとめて請求することになるが、長期研修員は受入期間が 1 年以上となるため、来日時の経費と帰国時の経費を各来日月・帰国月に請求することができる。

うが、来日時空港ミート業務（最終到着空港でのミート及び（2）②ウ）「乗り継ぎ支援」、（2）③イ）「来日確認及び報告」を含む）のみ依頼する場合の単価も設定する。

- (e) 搭乗手続き確認業務単価は、研修員帰国時の搭乗手続き確認業務1人1回当たりの単価とする。

研修員帰国時に国内線から本邦出発国際線に乗り継ぐ場合で、国際線及び国内線の両方の搭乗手続き確認業務が必要な場合は、研修員1名あたり2業務分の請求を行うことができる。

- (f) 航空券手配は発注せず、送迎のみの指示を行った場合も、同じ送迎業務単価を適用する。
- (g) JICAが送迎の指示を行ったものの、フライトの都合や研修員の都合等により予定されたフライトで来日しなかった若しくは来日日時が変更となった研修員が発生した場合であっても、キャンセル料及び変更料の請求は認めない。⁴³
- (h) 帰国時送迎において、研修員を空港まで送迎したにもかかわらず、天候不順等によりフライトがキャンセルになり当該研修員を帰国時宿泊先まで送り届けた場合には、片道分の送迎単価を追加して請求することができる（(f)も同様）。また、当該研修員を帰国時宿泊先まで一旦送り届けた後、再度空港まで送迎した場合には、さらに片道分の送迎単価を追加して請求することができる。
- (i) 契約書附属書Ⅱに定める送迎業務単価、乗り継ぎ支援業務単価、来日時空港ミート業務単価及び搭乗手続き確認業務単価以外の請求は認めない。

(7) 想定業務量

2023年度から2026年度の航空券手配業務及び送迎業務に係る想定業務量は次の通り。現時点で大きな増減要因は想定していないが、発注を保証するものではない。

① 航空券手配業務

ア) 航空券手配業務に係る想定業務量は契約書附属書Ⅱのとおり。

イ) 単価以外の手配業務にかかる経費の請求は、航空賃や変更手数料等の実費請求以外については原則として認めない。

② 送迎業務

送迎業務に係る想定業務量は契約書附属書Ⅱのとおり。

(8) 特記事項

- ① 本業務実施にあたり、契約当初に想定していなかった状況が発生した場合は、JICAはその都度受注者と協議のうえ、対応を決定する。

⁴³ JICAが特に移動方法を指定（ハイヤー等の車両借り上げ）して手配依頼しキャンセルとなった場合は、協議の上で必要と認められる経費を請求できる。

- ② 各種様式を変更する必要がある際には、随時、両者協議のうえで見直す。
- ③ 受注者は研修事業総合システムに沿った仕様にて業務を実施する。また、同システムに対し、JICA の求めに応じて各種の協力をを行う。

業務単価および想定業務量（案）

（契約書附属書Ⅱ「契約金額内訳書」の一部となる予定）

（単位：
円）

業務内容		単価（消費税額等を除く）		想定業務量 （件数）
航空券	航空券代金 （取消料、払戻手数料、発券/変更手数料含む）		実費	25,500 件
	在外補完研修実施国査証取得代行手数料	-		77 件
送迎	JICA 札幌及び札幌市内⇄新千歳空港	片道		1,989 件
	JICA 帯広及び帯広市内⇄帯広空港	片道		1,377 件
	JICA 東北及び仙台市内⇄仙台空港	片道		900 件
	JICA 筑波並びにつくば市内及び成田市内、千葉市内⇄成田空港若しくは羽田空港	片道		3,035 件
	JICA 東京並びに東京 23 区⇄成田空港若しくは羽田空港	片道		21,905 件
	JICA 横浜及び横浜市内⇄成田空港若しくは羽田空港	片道		4,157 件
	JICA 中部及び名古屋市内⇄中部空港	片道		2,168 件
	JICA 関西並びに神戸市内、大阪市内及び京都市内⇄関西空港若しくは伊丹空港	片道		6,171 件
	JICA 北陸及び金沢市内⇄小松空港	片道		500 件
	JICA 中国並びに広島市内及び東広島市内⇄広島空港	片道		1,581 件
	JICA 四国及び高松市内⇄関西空港	片道		500 件
	JICA 九州並びに福岡市内及び北九州市内⇄福岡空港若しくは北九州空港	片道		3,698 件

	JICA 沖縄並びに那覇市内及び浦添市内⇄那覇空港	片道		2,040 件
	来日時空港ミート業務(宿泊先への移動手配無)	片道		714 件
	乗り継ぎ支援業務	片道		4,233 件
	搭乗手続き確認業務	片道		179 件

以上

※業務仕様書（案）別紙および関連様式は、別ファイルにまとめています。