

平成 28 年 5 月 20 日
総務省公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
「地方入国管理局等の入国・在留手続の窓口業務」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
事業概要	地方入国管理局等において外国人の入国及び在留に係る諸申請を受け付ける業務
実施期間	※平成 26 年 4 月 1 日から平成 29 年 6 月 30 日まで 平成 28 年 2 月 17 日に契約変更を行い、東京入国管理局（横浜支局を含む）は平成 28 年 3 月 31 日までに変更
受託事業者	ア 東京入国管理局（横浜支局を含む） 株式会社ブリックス イ 名古屋入国管理局 財団法人入管協会 ウ 大阪入国管理局 株式会社ジャパנקリエイト
契約金額（税抜）	ア 東京入国管理局（横浜支局を含む） 191,200,000 円（契約当初） イ 名古屋入国管理局 58,900,000 円（契約当初） ウ 大阪入国管理局 38,298,000 円（契約当初）
入札の状況	ア 東京入国管理局（横浜支局を含む） 3 者応札（説明会参加＝10 者／予定価内＝1 者） イ 名古屋入国管理局 2 者応札（説明会参加＝6 者／予定価内＝1 者） ウ 大阪入国管理局 2 者応札（説明会参加＝9 者／予定価内＝1 者）

II 評価

1 評価方法について

法務省から提出された平成26年4月1日から平成27年12月31日までの間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 質の確保状況	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（一例）	評価
	アンケート調査結果について、「応接態度」に関する満足度において、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」を得ること	適（東京、名古屋、大阪とも95%以上）
	待ち時間調査において、待ち時間の平均が60分未満であること	大阪入国管理局は適 名古屋入国管理局は一部未達成、東京入国管理局は未達成
	申請書及び立証資料を正しく受付すること	未達成 (過誤処理件数 1,186 件)
民間事業者からの改善提案	・受託事業者が業務従事者に対し面談やアンケートを積極的に実施し意見や要望等を聞いて環境整備に努めた結果、個人的な事情による理由以外の退職はなく、業務に精通した職員が定着。(大阪入国管理局) ・窓口での対応方法や言葉遣いについてのマニュアルを業務従事者へ配付し、接遇面の能力を向上。(東京入国管理局)	

3 実施経費（3施設合計・税抜）

従前経費	約 6,600 万円（平成 22 年度）
実施経費	約 8,900 万円
削減額	約 2,300 万円の増額
削減率	35%の増額

※増加した要因（これまでの経緯等）

本事業前の事業期間である平成23年度は約1,600万円（約24%）の経費が削減できたが、平成24年度中に一部の受託事業者の経営破たんに伴い契約が解除された。

その後、平成25年度は1年間の契約期間で入札を実施したが価格競争が進まな

かったこと等から、約2,200万円（約33%）増加した。

そして、本事業期間である平成26年度以降は、契約解除の事例を踏まえ、安定的・継続的な業務委託の実施を図り委託費の予算の積算を見直したことから、事業全体として約2,300万円（約35%）の増額となった

※各入国管理局毎の内訳

東京入国管理局

従前経費	約4,949万円（平成22年度）
実施経費	約5,883万円
削減額	約934万円の増額
削減率	18.9%の増額

名古屋入国管理局

従前経費	約976万円（平成22年度）
実施経費	約1,812万円
削減額	約836万円の増額
削減率	85.7%の増額

大阪入国管理局

従前経費	約645万円（平成22年度）
実施経費	約1,178万円
削減額	約534万円の増額
削減率	82.8%の増額

4 評価のまとめ

上記Ⅰのとおり、各庁の入札に当たって、競争性は確保されていたと認められるが、実施経費については、上記Ⅱ3のとおり、従来経費との比較において経費削減の効果を上げているとは言い難い。

達成すべき質の達成状況については、利用者アンケート調査の結果では、各業務において確保されるべき質のいずれも達成していると認められる一方、待ち時間調査の結果では、特に、東京入国管理局が調査実施日全てにおいて要求水準を達成できない結果となったことや、過誤処理件数も相当数に上っている結果となった。

なお、東京入国管理局においては、申請受付件数が入札時の想定を超えて急増し、事業の適切な実施・継続に困難をきたしていることが確認されたことから、「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21条第1項に基づき、事業期間を平成28年3月31日までに変更し、平成28年度については単

年度事業として改めて入札を実施した経緯がある（平成28年2月3日第168回監理委員会）。

5 今後の方針

以上のおり、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難であることから、本事業については、業務の適正かつ確実な実施に向けて、申請件数の増加に対する対応のあり方等第168回監理委員会において指摘した事項等について検討を加えた上で、引き続き民間競争入札を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものとする。

(別添)

平成28年5月11日
法務省入国管理局

平成26年度「地方入国管理局等の入国・在留手続の窓口業務」の民間競争入札に係る委託業務の実施状況について

1 概要

(1) 事業の概要

我が国に入国して中長期に在留を希望する外国人や既に我が国に在留して引き続き在留を希望するなどの外国人が我が国に入国し、又は在留する法的地位の付与に関する許認可の前提として、地方入国管理局等において外国人の入国及び在留に係る諸申請を受け付ける業務であり、平成23年度から市場化テストの対象事業として実施している。

(2) 対象官署

- ア 東京入国管理局（横浜支局を含む）
- イ 名古屋入国管理局
- ウ 大阪入国管理局

(3) 実施期間

平成26年4月1日から平成29年6月30日まで

※平成28年2月17日に契約変更を行い、東京入国管理局（横浜支局を含む）は平成28年3月31日までに変更

(4) 受託事業者等

- ア 東京入国管理局（横浜支局を含む）
株式会社ブリックス
- イ 名古屋入国管理局
財団法人入管協会
- ウ 大阪入国管理局
株式会社ジャパנקリエイト

(5) 受託事業者決定の経緯

- ア 東京入国管理局（横浜支局を含む）

提案書を提出した者は5者で、いずれも評価基準を満たしており、平成26年1月8日に開札を行った結果、いずれも予定価格を超過したことから、再度入札を実施した。

その後、再度入札において入札参加者3者について、平成26年3月

3日に開札を行った結果、予定価格を下回った者は1者であったことから、同者について提案書及び入札額に基づく総合評価（必須項目審査により得られた基礎点と加点項目審査により得られた加点の合計点を入札価格で除して得た数値が最も高い者を落札予定者とする。以下同じ。）を行い、上記（4）アの者が落札者となった。

イ 名古屋入国管理局

提案書を提出した者は3者であり、いずれも評価基準を満たしていた。平成26年1月10日に開札を実施し、予定価格を下回った者は1者であったことから、同者について提案書及び入札額に基づく総合評価を行い、上記（4）イの者が落札者となった。

ウ 大阪入国管理局

提案書を提出した者は3者で、いずれも評価基準を満たしており、平成26年1月9日に開札を行った結果、いずれも予定価格を超過したことから、再度入札を実施した。

その後、再度入札において入札参加者2者について、平成26年2月27日に開札を行った結果、予定価格を下回った者は1者であったことから、同者について提案書及び入札額に基づく総合評価を行い、上記（4）ウの者が落札者となった。

2 達成すべき質の達成状況及び評価

（1）確保すべき公共サービスの質

ア 利用者の満足度

（ア）利用者アンケート調査において、「応接態度」に関する満足度において、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を受けること。

（イ）待ち時間調査において、待ち時間の平均が60分未満であること。

イ 適正な申請受付等

申請書及び立証資料を正しく受付すること。

（2）調査期間

平成26年4月1日～平成27年12月31日

（3）調査項目

ア 利用者アンケート調査の結果

イ 待ち時間調査の結果

ウ 過誤処理件数

エ 総申請件数及び延べ従事者数

オ その他

(4) 調査対象

東京入国管理局（横浜支局を含む）においては、契約期間を平成28年3月31日までと変更の上、平成28年度においては市場化テストによらない一般競争入札により選定した受託事業者が当該委託業務を実施することとしており、平成28年度は市場化テストの対象事業として実施しないこととなるものの、調査実施期間は対象事業であることから、評価のための調査を実施することとした。

3 実施状況調査の結果

(1) 利用者アンケート調査の結果（別紙1）

利用者アンケート調査は、地方入国管理局等に来庁し、入国及び在留に係る諸申請を行った者を対象に、平成26年9月、平成27年3月及び同年9月、各回任意の3日間を選定して実施した。

同調査の実施方法は、法務省が作成したアンケート用紙を受託事業者が手交し、同用紙記載後、利用者が庁内に設置した回収箱に投函する方法により実施した。

アンケート調査の結果については、全ての実施庁、実施回において95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を受けており、確保すべき公共サービスの質として国が要求する水準を大きく上回った。

(2) 待ち時間調査の結果（別紙1）

待ち時間の調査は、地方入国管理局等に来庁し、入国及び在留に係る諸申請を行った者の中から対象者を選定の上、利用者アンケートに併せて実施した。

同調査の実施方法は、午前9時30分から午後5時までの間、30分毎に申請窓口と呼ばれた申請者から任意に選定した3名について、受付番号札を交付されてからの待ち時間を調査する方法により実施した。

大阪入国管理局は調査を実施した日の全てにおいて要求水準を達成しているが、横浜支局及び名古屋入国管理局は未達成の日が1日あり、東京入国管理局では要求水準を達成した日がない。

(3) 過誤処理件数（別紙2）

1, 186件

(4) 総申請件数及び延べ従業員数（別紙2）

ア 総申請件数：1, 094, 702件

イ 延べ従業員数：15, 835件

4 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費（別紙2）

- ア 市場化テスト実施前の年間経費
平成22年度：約6,600万円（税抜，以下同じ。）
- イ 市場化テスト実施後の年間経費
平成23年度：約5,000万円
平成25年度：約8,800万円
平成26年度以降：約8,900万円

（2）実施経費の分析

市場化テスト実施前では，一部の業務について国が直接実施するなど運用形態が異なることから，単純比較できないものの，上記（1）のとおり，市場化テスト実施前の本件委託業務に要していた経費と単年度で比較すると，本事業前の事業期間である平成23年度は約1,600万円（約24％）の経費が削減できたが，平成24年度中に一部の受託事業者の経営破たんに伴い契約が解除されたことにより平成25年度は1年間の契約期間で実施したことで価格競争が進まなかったこと等から，約2,200万円（約33％）の増加，本事業期間である平成26年度以降は契約解除の事例を踏まえ，安定的・継続的な業務委託の実施を図り委託費の予算の積算を見直したことから，約2,300万円（約35％）の増額となった（平成24年度は市場化テストとして実施していない期間も含まれているため，比較対象から除外する。）。

5 民間事業者からの提案による改善実施事項等

公共サービスの向上及び委託業務の適正な実施を図るため，受託事業者の提案により，次のような業務改善等が実施された。

- （1）受託事業者が業務従事者に対し面談やアンケートを積極的に実施し意見や要望等を聞いて環境整備に努めた結果，個人的な事情による理由以外の退職はなく，業務に精通した職員が定着している。（大阪入国管理局）
- （2）窓口での対応方法や言葉遣いについてのマニュアルを業務従事者へ配付し，接遇面の向上を図ったところ，苦情やトラブルの件数が減少した。（東京入国管理局）

6 全体的な評価

上記1（5）のとおり，各庁の入札に当たって，競争性は確保されていたと認められるが，実施経費については，上記4のとおり，従来経費との比較において経費削減の効果を上げているとは言い難い。

達成すべき質の達成状況については，上記3（1）のとおり，利用者アンケート調査の結果では，各業務において確保されるべき質のいずれも達成し

ていると認められる一方、上記3(2)のとおり、待ち時間調査の結果では、特に、東京入国管理局が調査実施日全てにおいて要求水準を達成できない結果となったことや、上記3(3)のとおり、過誤処理件数も相当数に上っているところ、処理すべき業務量の増加が待ち時間の長時間化や過誤事案を誘発する要因となっていると考えられる。このため、全般的に公共サービスの質を確保できたと評価することは困難である。

なお、東京入国管理局においては、申請受付件数が入札時の想定を超えて急増し、事業の適切な実施・継続に困難をきたしていることが確認されたことから、「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21条第1項に基づき、事業期間を平成28年3月31日までに変更し、平成28年度については単年度事業として改めて入札を実施したところである(平成28年2月3日監理委員会にて審議)。

7 今後の事業について

以上のとおり、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難であることから、引き続き市場化テストとして民間競争入札を実施することとし、公共サービスの質の維持・向上を図っていく必要があると考える。

今後、本件委託事業を適正かつ確実に実施するために、今般の東京入国管理局の契約変更に係る監理委員会での審議において、事業の実施期間を短くすることや、業務量の増減があった場合には金額の見直しができるようにすべきとの指摘を踏まえ、事業の実施期間を単年度とすることや、申請受付件数に応じた業務処理体制の構築を図るために、入札実施要項の見直し等を検討することとしたい。

入国・在留手続の窓口業務アンケート等実施状況(東京入国管理局)

利用者アンケート調査「応接態度」

区分		満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	無回答	合計	達成率	
平成26年度	9月	人数	940	256	86	13	19	24	1,338	97.6%
		割合	70.3%	19.1%	6.4%	1.0%	1.4%	1.8%	100.0%	
	3月	人数	779	197	112	19	13	20	1,140	97.1%
		割合	68.3%	17.3%	9.8%	1.7%	1.1%	1.8%	100.0%	
平成27年度	9月	人数	308	100	47	5	4	0	464	98.1%
		割合	66.4%	21.6%	10.1%	1.1%	0.9%	0.0%	100.0%	
合計		人数	2,027	553	245	37	36	44	2,942	97.5%
		割合	68.9%	18.8%	8.3%	1.3%	1.2%	1.5%	100.0%	

入国・在留手続の窓口業務アンケート等実施状況(横浜支局)

利用者アンケート調査「応接態度」

区分		満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	無回答	合計	達成率	
平成26年度	9月	人数	194	20	3	0	0	0	217	100%
		割合	89.4%	9.2%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100%	
	3月	人数	203	23	7	2	4	0	239	97.5%
		割合	84.9%	9.6%	2.9%	0.8%	1.7%	0.0%	100.0%	
平成27年度	9月	人数	216	23	19	3	3	1	265	97.7%
		割合	81.5%	8.7%	7.2%	1.1%	1.1%	0.4%	100.0%	
合計		人数	613	66	29	5	7	1	721	98.3%
		割合	85.0%	9.2%	4.0%	0.7%	1.0%	0.1%	100.0%	

入国・在留手続の窓口業務アンケート等実施状況(名古屋入国管理局)

利用者アンケート調査「応接態度」

区分		満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	無回答	合計	達成率	
平成26年度	9月	人数	296	83	41	9	4	0	433	97.0%
		割合	68.4%	19.2%	9.5%	2.1%	0.9%	0.0%	100.0%	
	3月	人数	254	62	27	4	6	0	353	97.2%
		割合	72.0%	17.6%	7.6%	1.1%	1.7%	0.0%	100.0%	
平成27年度	9月	人数	185	40	16	1	2	0	244	98.8%
		割合	75.8%	16.4%	6.6%	0.4%	0.8%	0.0%	100.0%	
合計		人数	735	185	84	14	12	0	1,030	97.5%
		割合	71.4%	18.0%	8.2%	1.4%	1.2%	0.0%	100.0%	

入国・在留手続の窓口業務アンケート等実施状況(大阪入国管理局)

利用者アンケート調査「応接態度」

区分		満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	無回答	合計	達成率	
平成26年度	9月	人数	132	55	28	4	6	4	229	95.6%
		割合	57.6%	24.0%	12.2%	1.7%	2.6%	1.7%	100.0%	
	3月	人数	205	89	44	6	3	5	352	97.4%
		割合	58.2%	25.3%	12.5%	1.7%	0.9%	1.4%	100.0%	
平成27年度	9月	人数	184	44	28	4	0	6	266	98.5%
		割合	69.2%	16.5%	10.5%	1.5%	0.0%	2.3%	100.0%	
合計		人数	521	188	100	14	9	15	847	97.2%
		割合	61.5%	22.2%	11.8%	1.7%	1.1%	1.8%	100.0%	

入国・在留手続の窓口業務実施状況

1 実施経費(税抜)

区分	(単位:円)				(単位:円)
	23年度	25年度	26年度	27年度	22年度
東京局	28,800,000	72,000,000	58,830,768	58,830,768	44,477,000
横浜支局	5,760,000				5,016,000
名古屋局	9,845,022	9,845,020	18,123,077	18,123,077	9,760,000
大阪局	5,758,495	5,758,495	11,784,000	11,784,000	6,445,913
合計	50,163,517	87,603,515	88,737,845	88,737,845	65,698,913

※平成24年度及び平成28年度は市場化テストとして実施していない期間が含まれるため除外

※平成25年度以降、東京局、横浜支局は一括で入札を実施

2 過誤処理件数

区分	(単位:件)		
	26年度	27年度 (12月まで)	計
東京局	440	614	1,054
横浜支局	3	5	8
名古屋局	2	3	5
大阪局	80	39	119
合計	525	661	1,186

3 総申請件数及び延べ従業者数

区分		(単位:件, 人)		
		26年度	27年度 (12月まで)	合計
東京局	申請件数	358,207	294,368	652,575
	延べ従業者数	4,676	3,856	8,532
横浜支局	申請件数	35,299	24,943	60,242
	延べ従業者数	1,144	854	1,998
名古屋局	申請件数	138,058	112,775	250,833
	延べ従業者数	1,674	1,221	2,895
大阪局	申請件数	71,311	59,741	131,052
	延べ従業者数	1,380	1,030	2,410
合計	申請件数	602,875	491,827	1,094,702
	延べ従業者数	8,874	6,961	15,835

稼働日数	244日	182日
------	------	------