

外国人在留総合インフォメーションセンターの運営業務の評価（案）の概要

1. 業務内容及び契約期間

業務内容：外国人在留総合インフォメーションセンターにおいて、出入国審査手続や在留審査手続等に関する問い合わせに対して、各種言語による対応を行う相談窓口業務

契約期間：平成 23 年 4 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日までの 3 年間
（東京局、横浜支局及び大阪局では、平成 24 年 7 月の契約解除に伴い、国及び随意契約により選定した事業者が業務を実施した後、平成 25 年 4 月からの 1 年間について民間競争入札を実施）

2. 実施状況に関する評価

本事業において確保されるべき公共サービスの質については、要求水準を大きく上回る結果となっており、公共サービスの質が確保されていたものと評価できる。また、受託事業者の提案により、よりきめ細かなサービスが提供されるなど、民間の創意工夫が発揮されており、この点においても評価することができる。

しかしながら、東京局において電話応答件数が低調となったため、国が委託業務を適正に実施するよう業務改善指示を行ったという実情を踏まえると、公共サービスの質を確保するための方策について、引き続き検討する必要がある。

3. 実施経費に関する評価

実施経費については、従来経費と比べて、平成 23 年度は約 3,523 万円（約 26.5%）、平成 25 年度は約 4,056 万円（約 30.5%）の経費が削減されている。

4. 今後の事業

本事業については、委託業務の適正かつ確実な実施に向けて、実施要項の見直しを行った上で、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。

以上