

平成 25 年 5 月 27 日
内閣府公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
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）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 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。

I 事業の概要等

1 実施の経緯及び事業の概要

法務省が所管する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については、公共サービス改革基本方針（平成 21 年 7 月 10 日閣議決定）において、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。

これを受けて、法務省は、官民競争入札等監理委員会の議を経て定めた「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 民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）に基づき民間競争入札を実施し、受託事業者を決定した。その概要は以下のとおりである。

事 項	内 容		
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		
受託事業者		東京局、横浜支局及び大阪局	名古屋局
	平成 23 年 4 月～平成 24 年 6 月	アイエーカンパニー合資会社	株式会社アバンセ コーポレーション
	平成 24 年 7 月～同年 8 月	国	
	平成 24 年 9 月～平成 25 年 3 月	財団法人入管協会	
	平成 25 年 4 月～平成 26 年 3 月	財団法人入管協会	
契約金額	290,406,875 円（税込）		
業務に当たり 確保されるべき質	利用者アンケート調査項目の「応接態度が適切であったか」、「言葉遣いが適切であったか」及び「必要な情報が得られたか」の満足度において、80%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。		

2 受託事業者決定の経緯

東京局、横浜支局、名古屋局及び大阪局の各官署単位で入札を実施したところ、入札参加者は、東京局が 5 者、横浜支局が 6 者、名古屋局が 7 者、大阪局が 5 者であり、いずれも入札参加資格

を満たしていた。平成 22 年 12 月 27 日（東京局）、同月 28 日（横浜支局）、平成 23 年 1 月 7 日（名古屋局、大阪局）に開札し、官署ごとに、総合評価点の最も高い 1 者が落札者となった。

このうち、東京局、横浜支局及び大阪局については、受託事業者であったアイエーカンパニー合資会社の経営破綻に伴い、平成 24 年 7 月に契約が解除され、同年 9 月から平成 25 年 3 月末までの間は、随意契約により選定された受託事業者が業務を実施した。

その後、平成 25 年 4 月から平成 26 年 3 月末までの 1 年間について、東京局（横浜支局を含む）及び大阪局で入札を実施したところ、入札参加者は、東京局が 3 者、大阪局が 2 者であり、いずれも入札参加資格を満たしていた。平成 25 年 1 月 23 日（大阪局）、同月 25 日（東京局）に開札し、官署ごとに、総合評価点の最も高い 1 者が落札者となった。

Ⅱ 評価

1 評価方法について

法務省から提出された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、事業の評価を行うものとする。

2 対象公共サービスの実施内容に関する評価

（１）対象公共サービスの質に関する評価

利用者の満足度に関するアンケート調査において、80%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を要求水準としている。

ア 実施状況

本事業において確保されるべき質として設定された「応接態度が適切であったか」、「言葉遣いが適切であったか」及び「必要な情報が得られたか」についてのアンケート調査結果は、以下のとおりである。

			満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	無回答	合計	達成率
東京局	応接態度	人数	1,276	319	120	29	31	8	1,783	96.6%
		割合	71.6%	17.9%	6.7%	1.6%	1.7%	0.4%	100.0%	
	言葉遣い	人数	1,249	333	139	30	22	11	1,784	97.1%
		割合	70.0%	18.7%	7.8%	1.7%	1.2%	0.6%	100.0%	
	情報提供	人数	1,224	327	132	45	33	23	1,784	95.6%
		割合	68.6%	18.3%	7.4%	2.5%	1.8%	1.3%	100.0%	
横浜支局	応接態度	人数	783	187	90	12	23	3	1,098	96.8%
		割合	71.3%	17.0%	8.2%	1.1%	2.1%	0.3%	100.0%	
	言葉遣い	人数	757	199	101	12	26	3	1,098	96.5%
		割合	68.9%	18.1%	9.2%	1.1%	2.4%	0.3%	100.0%	
	情報提供	人数	771	197	90	12	19	9	1,098	97.2%
		割合	70.2%	17.9%	8.2%	1.1%	1.7%	0.8%	100.0%	
名古屋局	応接態度	人数	2721	563	119	17	33	14	3,467	98.6%
		割合	78.5%	16.2%	3.4%	0.5%	1.0%	0.4%	100.0%	
	言葉遣い	人数	2713	553	136	17	27	21	3,467	98.7%
		割合	78.3%	16.0%	3.9%	0.5%	0.8%	0.6%	100.0%	
	情報提供	人数	2863	401	133	13	30	27	3,467	98.8%
		割合	82.6%	11.6%	3.8%	0.4%	0.9%	0.8%	100.0%	
大阪局	応接態度	人数	629	111	48	9	2	4	803	98.6%
		割合	78.3%	13.8%	6.0%	1.1%	0.2%	0.5%	100.0%	
	言葉遣い	人数	601	126	61	6	2	7	803	99.0%
		割合	74.8%	15.7%	7.6%	0.7%	0.2%	0.9%	100.0%	
	情報提供	人数	595	127	58	11	1	11	803	98.5%
		割合	74.1%	15.8%	7.2%	1.4%	0.1%	1.4%	100.0%	
合計	応接態度	人数	5,409	1,180	377	67	89	29	7,151	97.8%
		割合	75.6%	16.5%	5.3%	0.9%	1.2%	0.4%	100.0%	
	言葉遣い	人数	5,320	1,211	437	65	77	42	7,152	98.0%
		割合	74.4%	16.9%	6.1%	0.9%	1.1%	0.6%	100.0%	
	情報提供	人数	5,453	1,052	413	81	83	70	7,152	97.7%
		割合	76.2%	14.7%	5.8%	1.1%	1.2%	1.0%	100.0%	

イ 評価

利用者の満足度（応接態度、言葉遣い、情報提供）については、調査期間中に実施した全てのアンケート調査において、全ての実施庁で90%以上の利用者から「普通」以上の評価を受け、要求水準を大きく上回っており、評価できる。

（２）受託事業者による創意工夫の例

受託事業者の提案により、以下のようなサービスが実施された。

ア 改正入管法施行に伴い、新たに使用される申請書等について外国語による記載例を作成

イ 在留資格取得申請に係る外国語による提出書類案内を新たに作成

（３）契約書及び実施要項の規定に基づく指示

国が要求水準として求めている公共サービスの質が満たされない場合のほか、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときには、契約書及び実施要項に基づき、必要な措置をとるべきことを指示することとしており、調査期間中に計2件の指示文書が発出されている。

いずれも東京局において電話対応業務に係る応答件数が低調であったことから、受託事業者（アイエーカンパニー合資会社）に対して、適正な委託業務実施のために必要な処理体制の構築などの業務改善指示を行ったものである。

3 実施経費に関する評価

（１）実施状況

平成23年4月から平成26年3月までの3年間の事業として、東京局、横浜支局、名古屋局及び大阪局の各官署単位で民間競争入札が実施され、入札者が提出した提案書及び入札価格について、総合評価（除算方式）に基づき、落札者が決定された。

東京局、横浜支局及び大阪局については、平成24年7月に契約が解除されたため、同年9月から平成25年3月末までの間は、随意契約により選定された受託事業者が業務を実施した。

その後、平成25年4月から平成26年3月までの1年間の事業として、東京局（横浜支局を含む）及び大阪局で民間競争入札が実施され、入札者が提出した提案書及び入札価格について、総合評価（除算方式）に基づき、落札者が決定された。

本業務の実施経費と従来の実施に要した経費を比較したところ、その結果は以下のとおりである。

（単位：円）

	従来経費	実施経費				従来経費との差			
	22年度(A)	23年度(B)	24年度(C)	25年度(D)	合計(E)	(B-A)	(C-A)	(D-A)	合計(E-A×3)
東京局	62,722,000	53,550,000	53,681,906	61,950,000	196,235,735	△ 9,172,000	△ 9,040,094	△ 18,171,000	△ 44,127,265
横浜支局	17,399,000	13,734,000	13,319,829			△ 3,665,000	△ 4,079,171		
名古屋局	28,271,043	17,980,127	17,980,126	17,980,126	53,940,379	△ 10,290,916	△ 10,290,917	△ 10,290,917	△ 30,872,750
大阪局	24,703,000	12,600,000	15,030,761	12,600,000	40,230,761	△ 12,103,000	△ 9,672,239	△ 12,103,000	△ 33,878,239
合計	133,095,043	97,864,127	100,012,622	92,530,126	290,406,875	△ 35,230,916	△ 33,082,421	△ 40,564,917	△ 108,878,254

(2) 評価

本事業の実施経費に関する評価に当たっては、平成 24 年度において、契約解除に伴い、民間競争入札として実施していない期間も含まれていることから、3 年間全体で評価を行うことが困難となっている。

そこで、平成 24 年度については比較対象から除外し、平成 23 年度と平成 25 年度をそれぞれ単年度で比較すると、平成 22 年度実績（約 1 億 3,309 万円）と比べて、平成 23 年度の実施経費（約 9,786 万円）は約 3,523 万円（約 26.5%）、平成 25 年度の実施経費（約 9,253 万円）は約 4,056 万円（約 30.5%）の経費が削減されている。

なお、3 年間全体で評価した場合、本事業の実施経費は、全体で約 2 億 9,041 万円であり、従来経費（平成 22 年度実績の 3 か年分）約 3 億 9,929 万円と比べて約 1 億 888 万円（約 27.3%）、1 年間当たり約 3,629 万円の経費が削減されている。

3 評価のまとめ

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、東京局の電話対応業務については、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うという状況も見られた。このような実情を踏まえ、電話応答件数についても、確保されるべき公共サービスの質として要求水準を設定するなど、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。

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 今後の事業について

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。

平成２２年度「外国人在留総合インフォメーションセンター運営業務」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

外国人在留総合インフォメーションセンター（以下「インフォメーションセンター」という。）における出入国審査手続，在留期間更新許可申請等の在留審査手続，在留管理制度等に関する手続，退去強制手続及び難民認定手続に関する来訪，電話及びメールに対して，各種言語によるきめ細やかな対応を行うことにより，在留外国人その他の関係者への行政サービスの向上を図ることを目的に，全国の地方入国管理局で実施している相談窓口業務である。

(2) 対象官署

- ア 東京入国管理局
- イ 東京入国管理局横浜支局
- ウ 名古屋入国管理局
- エ 大阪入国管理局

(3) 実施期間

平成２３年４月１日から平成２６年３月３１日

(4) 受託事業者等

- ア 東京入国管理局，同横浜支局及び大阪入国管理局
 - (ア) アイエーカンパニー合資会社（平成２３年４月～平成２４年６月）
 - (イ) 国（平成２４年７月～同年８月）
 - (ウ) 財団法人入管協会(随意契約)（平成２４年９月～平成２５年３月）
 - (エ) 財団法人入管協会（平成２５年４月～平成２６年３月）
- イ 名古屋入国管理局
株式会社アバンセコーポレーション(平成２３年４月～平成２６年３月)

(5) 確保すべき公共サービスの質

利用者アンケート調査において，「応接態度が適切であったか」，「言葉遣いが適切であったか」及び「必要な情報を得られたか」に関する満足度において，それぞれ８０％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。

2 実施状況の調査

(1) 調査期間

平成２３年４月１日～平成２４年１２月３１日

(2) 調査項目

- ア 利用者アンケート調査の結果
- イ 実施経費
- ウ 総相談数及び延べ従事者数
- エ その他

(3) 調査対象

東京入国管理局、同横浜支局及び大阪入国管理局の受託事業者であったアイエーカンパニー合資会社は、経営破綻により委託業務を継続できなかったことから、平成24年7月に契約を解除し、以降、国及び随意契約により選定した受託事業者が当該委託業務を実施しており、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。以下「法」という。）に基づく民間競争入札を実施していないものの、市場化テスト実施期間内の対象事業であることから、平成24年7月以降についても、市場化テストに準じて、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、地方入国管理官署に来庁、又は電話、メールなどの手段により、インフォメーションセンターにおいて、出入国管理業務手続に関する相談、案内を受けた者を対象に、四半期ごとに1回、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、来庁者に対しては、法務省が作成したアンケート用紙を業務従事者が手交し、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。

また、電話による相談者に対しては、業務従事者が相談業務等終了後、アンケート調査への協力を依頼し、同意が得られれば聴取した連絡先に、総務課職員がアンケート用紙を発送及び回収する方法により、又、メールによる相談者に対しては、メールを利用してアンケートの依頼、回答を受ける方法により実施した。

アンケート調査結果については、全ての調査項目において、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、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) 実施経費（別紙2）

- ア 市場化テスト実施前の経費
平成22年度：約1億3,300万円
- イ 市場化テスト実施後の経費
平成23年度：約9,800万円
平成25年度：約9,300万円

(3) 総相談数及び延べ従事者数（別紙2）

ア 総相談数：854, 969件

イ 延べ従事者数：15, 249人

(4) その他

ア 受託事業者による創意工夫の例

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、次のようなサービス等が実施された。

(ア) 改正入管法施行に伴い、新たに使用される申請書等について外国語による記載例を作成した。(名古屋局)

(イ) 在留資格取得申請に係る外国語による提出書類案内がなかったことから、新たに作成した。(名古屋局)

イ 契約書及び入札実施要項の規定に基づく指示等

国が求める公共サービスの質としての要求水準が満たされない場合や委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときには、契約書及び入札実施要項に基づき指示等することとしており、調査期間中においては、計2件の指示文書を発出している。

いずれも東京局において、電話対応業務に係る応答件数が低調であったことから、受託事業者（アイエーカンパニー合資会社）に対して適正な委託業務実施のために必要な処理体制の構築などの業務改善指示を行ったものである。

ウ 委託契約の解除

アイエーカンパニー合資会社の経営破綻に伴い、平成24年7月、委託業務を継続的に実施することができないことが明らかになったとして、委託契約書の契約解除に係る規定(法第22条第1項第1号ニと同様の規定)に基づき、同社との本件委託契約を解除した。

当該契約解除の発生に伴い、平成24年度入札に当たって実施要項の見直しを行っており、財務状況や受託実績の確認、継続研修の実施、電話対応業務やメール対応業務の要求水準の新設などを追加している。

4 実施状況の分析

(1) 公共サービスの質の維持向上

確保すべき公共サービスの質として、上記1(5)のとおり、利用者アンケート調査において一定以上の評価を得ることを要求水準としているところ、上記3(1)のとおり、すべての実施官署、実施項目において、要求水準を大きく上回る結果を得られたことから、公共サービスの質は維持されているものと評価することができる。

しかし、本委託業務は在留外国人等にとって必須の手続ではないため、相談窓口の混雑により、相談をあきらめて直接、申請窓口に向かう者や電話が繋がりにくいといった苦情も散見されたことから、今後、より上質なサービ

スの提供を目指し、インフォメーションセンター利用者の増加を図ることが課題である。

(2) 実施経費の削減

市場化テスト実施に伴い、委託業務の集約化や委託範囲の見直しを行ったことから、単純比較できないものの、上記3(2)のとおり、市場化テスト実施前後の本件委託業務に要していた経費を単年度で比較すると、平成23年度は約3,500万円(約26%)、平成25年度は約4,000万円(約30%)の経費が削減できた(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。)

一方、東京局、横浜支局及び大阪局で本件委託業務を実施していた受託事業者が経営破綻に至った経緯などを見ると、契約獲得を優先するあまり、過度に低価格で落札したものと思われ、結果、提案書に基づく処理体制が整わないなどの問題が生じることもあった。

(3) その他

上記3(4)のとおり、東京局における電話対応業務について、電話応答件数が低調であり、電話が繋がらないとの苦情が散見されたことから、提案書に基づいた業務処理体制を構築し、適正な委託業務を実施するよう改善指示を発出したところ、処理人員の増員や業務従事者の経験が増すにつれて、徐々に改善されてきた。

今後は公共サービスの維持、向上を図るため、電話対応業務における応答件数(率)についても、確保されるべき公共サービスの質として、一定以上の水準を求め、利用者アンケート調査の結果とともに評価する必要がある。

5 まとめ

上記のとおり、利用者アンケート調査の結果及び実施経費から、民間競争入札の導入による一定の成果は上がっていると認められるが、他方、委託業務を適正かつ確実に実施するために検討すべき課題もあることから、これらは、入札実施要項の見直し等により、改善を図ることとし、本委託業務については、実施期間を複数年とする民間競争入札を実施することにより、引き続き公共サービスの質の維持、向上を図ることとしたい。

インフォメーションセンター運營業務アンケート実施状況(23年4月～24年12月, 計7回実施)

1 「応接態度が適切であったか」

		満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	無回答	合計	達成率
東京局	人数	1,276	319	120	29	31	8	1,783	96.6%
	割合	71.6%	17.9%	6.7%	1.6%	1.7%	0.4%	100.0%	
横浜支局	人数	783	187	90	12	23	3	1,098	96.8%
	割合	71.3%	17.0%	8.2%	1.1%	2.1%	0.3%	100.0%	
名古屋局	人数	2,721	563	119	17	33	14	3,467	98.6%
	割合	78.5%	16.2%	3.4%	0.5%	1.0%	0.4%	100.0%	
大阪局	人数	629	111	48	9	2	4	803	98.6%
	割合	78.3%	13.8%	6.0%	1.1%	0.2%	0.5%	100.0%	
総計	人数	5,409	1,180	377	67	89	29	7,151	97.8%
	割合	75.6%	16.5%	5.3%	0.9%	1.2%	0.4%	100.0%	

2 「言葉遣いが適切であったか」

		満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	無回答	合計	達成率
東京局	人数	1,249	333	139	30	22	11	1,784	97.1%
	割合	70.0%	18.7%	7.8%	1.7%	1.2%	0.6%	100.0%	
横浜支局	人数	757	199	101	12	26	3	1,098	96.5%
	割合	68.9%	18.1%	9.2%	1.1%	2.4%	0.3%	100.0%	
名古屋局	人数	2,713	553	136	17	27	21	3,467	98.7%
	割合	78.3%	16.0%	3.9%	0.5%	0.8%	0.6%	100.0%	
大阪局	人数	601	126	61	6	2	7	803	99.0%
	割合	74.8%	15.7%	7.6%	0.7%	0.2%	0.9%	100.0%	
総計	人数	5,320	1,211	437	65	77	42	7,152	98.0%
	割合	74.4%	16.9%	6.1%	0.9%	1.1%	0.6%	100.0%	

3 「必要な情報を得られたか」

		満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	無回答	合計	達成率
東京局	人数	1,224	327	132	45	33	23	1,784	95.6%
	割合	68.6%	18.3%	7.4%	2.5%	1.8%	1.3%	100.0%	
横浜支局	人数	771	197	90	12	19	9	1,098	97.2%
	割合	70.2%	17.9%	8.2%	1.1%	1.7%	0.8%	100.0%	
名古屋局	人数	2,863	401	133	13	30	27	3,467	98.8%
	割合	82.6%	11.6%	3.8%	0.4%	0.9%	0.8%	100.0%	
大阪局	人数	595	127	58	11	1	11	803	98.5%
	割合	74.1%	15.8%	7.2%	1.4%	0.1%	1.4%	100.0%	
総計	人数	5,453	1,052	413	81	83	70	7,152	97.7%
	割合	76.2%	14.7%	5.8%	1.1%	1.2%	1.0%	100.0%	

インフォメーションセンター運営業務アンケート実施状況(東京入国管理局)

1 「応接態度が適切であったか」

			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23年度	第1四半期	人数	284	80	33	7	7	2	413	96.6%
		割合	68.8%	19.4%	8.0%	1.7%	1.7%	0.5%	100.0%	
	第2四半期	人数	120	33	8	5	4	0	170	94.7%
		割合	70.6%	19.4%	4.7%	2.9%	2.4%	0.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	123	36	14	4	4	3	184	95.6%
		割合	66.8%	19.6%	7.6%	2.2%	2.2%	1.6%	100.0%	
	第4四半期	人数	312	79	28	8	5	2	434	97.0%
		割合	71.9%	18.2%	6.5%	1.8%	1.2%	0.5%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	177	44	18	3	4	1	247	97.2%
		割合	71.7%	17.8%	7.3%	1.2%	1.6%	0.4%	100.0%	
	第2四半期	人数	155	22	14	2	4	0	197	97.0%
		割合	78.7%	11.2%	7.1%	1.0%	2.0%	0.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	105	25	5	0	3	0	138	97.8%
		割合	76.1%	18.1%	3.6%	0.0%	2.2%	0.0%	100.0%	
合計	人数	1,276	319	120	29	31	8	1,783	96.6%	
	割合	71.6%	17.9%	6.7%	1.6%	1.7%	0.4%	100.0%		

2 「言葉遣いが適切であったか」

			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23年度	第1四半期	人数	267	94	36	7	7	2	413	96.6%
		割合	64.6%	22.8%	8.7%	1.7%	1.7%	0.5%	100.0%	
	第2四半期	人数	125	31	11	3	1	0	171	97.7%
		割合	73.1%	18.1%	6.4%	1.8%	0.6%	0.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	119	38	15	5	4	3	184	95.0%
		割合	64.7%	20.7%	8.2%	2.7%	2.2%	1.6%	100.0%	
	第4四半期	人数	320	68	33	9	2	2	434	97.5%
		割合	73.7%	15.7%	7.6%	2.1%	0.5%	0.5%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	169	47	22	4	2	3	247	97.5%
		割合	68.4%	19.0%	8.9%	1.6%	0.8%	1.2%	100.0%	
	第2四半期	人数	142	30	19	1	4	1	197	97.4%
		割合	72.1%	15.2%	9.6%	0.5%	2.0%	0.5%	100.0%	
	第3四半期	人数	107	25	3	1	2	0	138	97.8%
		割合	77.5%	18.1%	2.2%	0.7%	1.4%	0.0%	100.0%	
合計	人数	1,249	333	139	30	22	11	1,784	97.1%	
	割合	70.0%	18.7%	7.8%	1.7%	1.2%	0.6%	100.0%		

3 「必要な情報を得られたか」

			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23年度	第1四半期	人数	268	84	35	13	6	7	413	95.3%
		割合	64.9%	20.3%	8.5%	3.1%	1.5%	1.7%	100.0%	
	第2四半期	人数	113	34	11	9	3	1	171	92.9%
		割合	66.1%	19.9%	6.4%	5.3%	1.8%	0.6%	100.0%	
	第3四半期	人数	116	36	18	2	7	5	184	95.0%
		割合	63.0%	19.6%	9.8%	1.1%	3.8%	2.7%	100.0%	
	第4四半期	人数	303	81	30	10	7	3	434	96.1%
		割合	69.8%	18.7%	6.9%	2.3%	1.6%	0.7%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	176	40	19	5	3	4	247	96.7%
		割合	71.3%	16.2%	7.7%	2.0%	1.2%	1.6%	100.0%	
	第2四半期	人数	143	28	15	5	4	2	197	95.4%
		割合	72.6%	14.2%	7.6%	2.5%	2.0%	1.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	105	24	4	1	3	1	138	97.1%
		割合	76.1%	17.4%	2.9%	0.7%	2.2%	0.7%	100.0%	
合計	人数	1,224	327	132	45	33	23	1,784	95.6%	
	割合	68.6%	18.3%	7.4%	2.5%	1.8%	1.3%	100.0%		

インフォメーションセンター運營業務アンケート実施状況(横浜支局)

1 「応接態度が適切であったか」

			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23年度	第1四半期	人数	158	46	15	2	6	0	227	96.5%
		割合	69.6%	20.3%	6.6%	0.9%	2.6%	0.0%	100.0%	
	第2四半期	人数	125	24	18	2	4	0	173	96.5%
		割合	72.3%	13.9%	10.4%	1.2%	2.3%	0.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	107	20	11	1	3	0	142	97.2%
		割合	75.4%	14.1%	7.7%	0.7%	2.1%	0.0%	100.0%	
	第4四半期	人数	107	25	11	0	0	0	143	100.0%
		割合	74.8%	17.5%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	98	27	14	3	3	0	145	95.9%
		割合	67.6%	18.6%	9.7%	2.1%	2.1%	0.0%	100.0%	
	第2四半期	人数	106	24	11	4	5	1	151	94.0%
		割合	70.2%	15.9%	7.3%	2.6%	3.3%	0.7%	100.0%	
	第3四半期	人数	82	21	10	0	2	2	117	98.3%
		割合	70.1%	17.9%	8.5%	0.0%	1.7%	1.7%	100.0%	
合計		人数	783	187	90	12	23	3	1,098	96.8%
		割合	71.3%	17.0%	8.2%	1.1%	2.1%	0.3%	100.0%	

2 「言葉遣いが適切であったか」

			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23年度	第1四半期	人数	156	42	21	1	7	0	227	96.5%
		割合	68.7%	18.5%	9.3%	0.4%	3.1%	0.0%	100.0%	
	第2四半期	人数	120	28	18	1	6	0	173	96.0%
		割合	69.4%	16.2%	10.4%	0.6%	3.5%	0.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	106	20	12	1	3	0	142	97.2%
		割合	74.6%	14.1%	8.5%	0.7%	2.1%	0.0%	100.0%	
	第4四半期	人数	98	32	11	2	0	0	143	98.6%
		割合	68.5%	22.4%	7.7%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	96	29	15	2	3	0	145	96.6%
		割合	66.2%	20.0%	10.3%	1.4%	2.1%	0.0%	100.0%	
	第2四半期	人数	102	28	12	3	5	1	151	94.7%
		割合	67.5%	18.5%	7.9%	2.0%	3.3%	0.7%	100.0%	
	第3四半期	人数	79	20	12	2	2	2	117	96.5%
		割合	67.5%	17.1%	10.3%	1.7%	1.7%	1.7%	100.0%	
合計		人数	757	199	101	12	26	3	1,098	96.5%
		割合	68.9%	18.1%	9.2%	1.1%	2.4%	0.3%	100.0%	

3 「必要な情報を得られたか」

			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23年度	第1四半期	人数	151	42	24	3	7	0	227	95.6%
		割合	66.5%	18.5%	10.6%	1.3%	3.1%	0.0%	100.0%	
	第2四半期	人数	123	27	15	3	3	2	173	96.5%
		割合	71.1%	15.6%	8.7%	1.7%	1.7%	1.2%	100.0%	
	第3四半期	人数	109	21	9	0	3	0	142	97.9%
		割合	76.8%	14.8%	6.3%	0.0%	2.1%	0.0%	100.0%	
	第4四半期	人数	107	24	8	2	0	2	143	98.6%
		割合	74.8%	16.8%	5.6%	1.4%	0.0%	1.4%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	89	36	16	2	2	0	145	97.2%
		割合	61.4%	24.8%	11.0%	1.4%	1.4%	0.0%	100.0%	
	第2四半期	人数	106	29	10	1	3	2	151	97.3%
		割合	70.2%	19.2%	6.6%	0.7%	2.0%	1.3%	100.0%	
	第3四半期	人数	86	18	8	1	1	3	117	98.2%
		割合	73.5%	15.4%	6.8%	0.9%	0.9%	2.6%	100.0%	
合計		人数	771	197	90	12	19	9	1,098	97.2%
		割合	70.2%	17.9%	8.2%	1.1%	1.7%	0.8%	100.0%	

インフォメーションセンター運營業務アンケート実施状況(名古屋入国管理局)

1 「応接態度が適切であったか」

			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23年度	第1四半期	人数	539	114	20	2	5	3	683	99.0%
		割合	78.9%	16.7%	2.9%	0.3%	0.7%	0.4%	100.0%	
	第2四半期	人数	487	124	30	5	5	3	654	98.5%
		割合	74.5%	19.0%	4.6%	0.8%	0.8%	0.5%	100.0%	
	第3四半期	人数	329	64	20	2	5	2	422	98.3%
		割合	78.0%	15.2%	4.7%	0.5%	1.2%	0.5%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	269	52	8	3	1	1	334	98.8%
		割合	80.5%	15.6%	2.4%	0.9%	0.3%	0.3%	100.0%	
	第2四半期	人数	368	68	5	0	4	1	446	99.1%
		割合	82.5%	15.2%	1.1%	0.0%	0.9%	0.2%	100.0%	
	第3四半期	人数	356	80	25	1	5	2	469	98.7%
		割合	75.9%	17.1%	5.3%	0.2%	1.1%	0.4%	100.0%	
合計		人数	373	61	11	4	8	2	459	97.4%
		割合	81.3%	13.3%	2.4%	0.9%	1.7%	0.4%	100.0%	
合計		人数	2,721	563	119	17	33	14	3,467	98.6%
		割合	78.5%	16.2%	3.4%	0.5%	1.0%	0.4%	100.0%	

2 「言葉遣いが適切であったか」

			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23年度	第1四半期	人数	539	108	26	2	5	3	683	99.0%
		割合	78.9%	15.8%	3.8%	0.3%	0.7%	0.4%	100.0%	
	第2四半期	人数	482	125	34	4	3	6	654	98.9%
		割合	73.7%	19.1%	5.2%	0.6%	0.5%	0.9%	100.0%	
	第3四半期	人数	323	63	22	7	2	5	422	97.8%
		割合	76.5%	14.9%	5.2%	1.7%	0.5%	1.2%	100.0%	
平成24年度	第4四半期	人数	272	50	10	0	1	1	334	99.7%
		割合	81.4%	15.0%	3.0%	0.0%	0.3%	0.3%	100.0%	
	第1四半期	人数	368	60	12	0	5	1	446	98.9%
		割合	82.5%	13.5%	2.7%	0.0%	1.1%	0.2%	100.0%	
	第2四半期	人数	358	85	19	2	4	1	469	98.7%
		割合	76.3%	18.1%	4.1%	0.4%	0.9%	0.2%	100.0%	
合計		人数	371	62	13	2	7	4	459	98.0%
		割合	80.8%	13.5%	2.8%	0.4%	1.5%	0.9%	100.0%	
合計		人数	2,713	553	136	17	27	21	3,467	98.7%
		割合	78.3%	16.0%	3.9%	0.5%	0.8%	0.6%	100.0%	

3 「必要な情報を得られたか」

			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23年度	第1四半期	人数	555	85	21	5	7	10	683	98.2%
		割合	81.3%	12.4%	3.1%	0.7%	1.0%	1.5%	100.0%	
	第2四半期	人数	516	88	35	5	4	6	654	98.6%
		割合	78.9%	13.5%	5.4%	0.8%	0.6%	0.9%	100.0%	
	第3四半期	人数	345	49	17	2	5	4	422	98.3%
		割合	81.8%	11.6%	4.0%	0.5%	1.2%	0.9%	100.0%	
平成24年度	第4四半期	人数	282	34	15	0	1	2	334	99.7%
		割合	84.4%	10.2%	4.5%	0.0%	0.3%	0.6%	100.0%	
	第1四半期	人数	385	48	9	0	3	1	446	99.3%
		割合	86.3%	10.8%	2.0%	0.0%	0.7%	0.2%	100.0%	
	第2四半期	人数	389	55	19	0	5	1	469	98.9%
		割合	82.9%	11.7%	4.1%	0.0%	1.1%	0.2%	100.0%	
合計		人数	391	42	17	1	5	3	459	98.7%
		割合	85.2%	9.2%	3.7%	0.2%	1.1%	0.7%	100.0%	
合計		人数	2,863	401	133	13	30	27	3,467	98.8%
		割合	82.6%	11.6%	3.8%	0.4%	0.9%	0.8%	100.0%	

インフォメーションセンター運營業務アンケート実施状況(大阪入国管理局)

1 「応接態度が適切であったか」

			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23年度	第1四半期	人数	105	14	7	2	0	2	130	98.4%
		割合	80.8%	10.8%	5.4%	1.5%	0.0%	1.5%	100.0%	
	第2四半期	人数	82	21	11	1	0	0	115	99.1%
		割合	71.3%	18.3%	9.6%	0.9%	0.0%	0.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	79	15	5	3	0	0	102	97.1%
		割合	77.5%	14.7%	4.9%	2.9%	0.0%	0.0%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	72	15	11	1	0	0	99	99.0%
		割合	72.7%	15.2%	11.1%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
	第2四半期	人数	105	22	7	1	0	1	136	99.3%
		割合	77.2%	16.2%	5.1%	0.7%	0.0%	0.7%	100.0%	
	第3四半期	人数	75	9	2	0	1	1	88	98.9%
		割合	85.2%	10.2%	2.3%	0.0%	1.1%	1.1%	100.0%	
合計		人数	111	15	5	1	1	0	133	98.5%
		割合	83.5%	11.3%	3.8%	0.8%	0.8%	0.0%	100.0%	
合計		人数	629	111	48	9	2	4	803	98.6%
		割合	78.3%	13.8%	6.0%	1.1%	0.2%	0.5%	100.0%	

2 「言葉遣いが適切であったか」

			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23年度	第1四半期	人数	98	18	11	1	0	2	130	99.2%
		割合	75.4%	13.8%	8.5%	0.8%	0.0%	1.5%	100.0%	
	第2四半期	人数	82	20	12	1	0	0	115	99.1%
		割合	71.3%	17.4%	10.4%	0.9%	0.0%	0.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	75	17	7	3	0	0	102	97.1%
		割合	73.5%	16.7%	6.9%	2.9%	0.0%	0.0%	100.0%	
平成24年度	第4四半期	人数	66	19	13	0	0	1	99	100.0%
		割合	66.7%	19.2%	13.1%	0.0%	0.0%	1.0%	100.0%	
	第1四半期	人数	103	23	9	1	0	0	136	99.3%
		割合	75.7%	16.9%	6.6%	0.7%	0.0%	0.0%	100.0%	
	第2四半期	人数	70	13	3	0	1	1	88	98.9%
		割合	79.5%	14.8%	3.4%	0.0%	1.1%	1.1%	100.0%	
合計		人数	107	16	6	0	1	3	133	99.2%
		割合	80.5%	12.0%	4.5%	0.0%	0.8%	2.3%	100.0%	
合計		人数	601	126	61	6	2	7	803	99.0%
		割合	74.8%	15.7%	7.6%	0.7%	0.2%	0.9%	100.0%	

3 「必要な情報を得られたか」

			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23年度	第1四半期	人数	93	26	7	3	0	1	130	97.7%
		割合	71.5%	20.0%	5.4%	2.3%	0.0%	0.8%	100.0%	
	第2四半期	人数	81	21	12	1	0	0	115	99.1%
		割合	70.4%	18.3%	10.4%	0.9%	0.0%	0.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	71	17	10	4	0	0	102	96.1%
		割合	69.6%	16.7%	9.8%	3.9%	0.0%	0.0%	100.0%	
平成24年度	第4四半期	人数	70	15	12	1	0	1	99	99.0%
		割合	70.7%	15.2%	12.1%	1.0%	0.0%	1.0%	100.0%	
	第1四半期	人数	99	22	12	1	0	2	136	99.3%
		割合	72.8%	16.2%	8.8%	0.7%	0.0%	1.5%	100.0%	
	第2四半期	人数	72	10	2	0	1	3	88	98.8%
		割合	81.8%	11.4%	2.3%	0.0%	1.1%	3.4%	100.0%	
合計		人数	109	16	3	1	0	4	133	99.2%
		割合	82.0%	12.0%	2.3%	0.8%	0.0%	3.0%	100.0%	
合計		人数	595	127	58	11	1	11	803	98.5%
		割合	74.1%	15.8%	7.2%	1.4%	0.1%	1.4%	100.0%	

インフォメーションセンター運營業務実施状況(平成23年4月～平成24年12月)

1 実施経費

(単位:円)

	23年度	24年度	25年度	合計
東京局	53,550,000	53,681,906	61,950,000	196,235,735
横浜支局	13,734,000	13,319,829		
名古屋局	17,980,127	17,980,126	17,980,126	53,940,379
大阪局	12,600,000	15,030,761	12,600,000	40,230,761
計	97,864,127	100,012,622	92,530,126	290,406,875

(単位:円)

22年度
62,722,000
17,399,000
28,271,043
24,703,000
133,095,043

※平成24年度内訳

	東京局	横浜支局	大阪局	実施機関
4～6月	13,387,500	3,433,500	3,150,000	民間事業者
7～8月	7,106,268	1,487,650	2,585,050	国
9～3月	33,188,138	8,398,679	9,295,711	民間事業者
計	53,681,906	13,319,829	15,030,761	

※平成25年度の東京局、横浜支局は一括で入札を実施

2 総相談件数及び延べ従業者数

(単位:件)

		23年度	24年度	計
東京局	来訪	36,095	26,543	62,638
	電話	118,445	132,492	250,937
	メール	8,283	6,602	14,885
	小計	162,823	165,637	328,460
横浜支局	来訪	59,085	51,532	110,617
名古屋局	来訪	169,412	153,429	322,841
大阪局	来訪	49,311	43,740	93,051
合計		440,631	414,338	854,969

(単位:件)

22年度
326,672
195,175
11,609
533,456
107,851
180,512
110,479
932,298

(単位:人)

		23年度	24年度	計
東京局	延べ従事者	4,392	3,373	7,765
横浜支局		1,220	935	2,155
名古屋局		1,352	1,017	2,369
大阪局		1,464	1,496	2,960
合計		8,428	6,821	15,249

(単位:人)

22年度
4,131
1,215
1,944
1,701
8,991

稼働日数	244日	187日
------	------	------

243日
