

地方入国管理局等の入国・在留手続の窓口業務の評価（案）の概要

1. 業務内容及び契約期間

業務内容：地方入国管理局、地方入国管理局支局及びこれらの出張所において、外国人の入国及び在留に係る諸申請を受け付ける業務

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

（東京局及び横浜支局では、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、応接態度では、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、申請の受付までにかかった時間では、要求水準を達成できておらず、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ており、また、適正な申請受付等については、過誤処理が数多く発生している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を検討することが必要と考えられる。

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 1,384 万円（約 20.8%）の経費が削減された一方で、平成 25 年度は約 2,547 万円（約 38.3%）の増加となっている。しかしながら、その主な要因は、契約解除により 1 年間の契約期間で民間競争入札を行わざるを得なかった点にあると考えられ、引き続き、委託業務の適正・確実な実施を確保することができるよう努めることが重要である。

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、次の内容に検討を加えた上で、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。

- ① 提案書において具体的な処理体制を含めた提案をさせるなど、受託事業者
に業務の閑散期、繁忙期を踏まえた適切な処理体制を整備させ、待ち時間を
短縮させる具体的な仕組みを構築すること
- ② 申請の受付までにかかった時間について、本事業の実施状況を検証しつつ、
利用者の満足度と適合した内容となるよう、要求水準を適切に設定すること
- ③ 申請の受付までにかかった時間は、公共サービスの質に関わる重要なもの
であることから、その調査方法について、アンケート調査の実施方法の明確
化やアンケート調査以外の方法の検討など、更なる精度の向上に努めること
- ④ 過誤処理の発生を防止するため、国からの指示事項や過誤事案の概要等が
委託業務の従事者全員に周知されるような仕組みを構築すること
- ⑤ 契約の開始時期が4月と重ならないような契約期間の設定や、業務開始前
に実施する研修の実質化など、4月の繁忙期における待ち時間の長期化を防
ぐための具体的な方策を講ずること

以上