

令和元年5月15日  
出入国在留管理庁

平成29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による相談に対して、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、地方出入国在留管理局等で実施している相談窓口業務であり、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

大阪出入国在留管理局（平成31年3月31日までは大阪入国管理局）

### (3) 実施期間

平成29年7月1日から令和2年6月30日まで

### (4) 受託事業者

公益財団法人 入管協会

### (5) 受託事業者決定の経緯

提案書を提出した者は2者で、いずれも評価基準を満たしており、平成29年5月9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1(4)の者が落札者となった。

## 2 確保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

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」、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。

### (2) 調査期間

平成29年7月1日から平成30年12月31日まで

### (3) 調査項目

- ア 利用者アンケート調査の結果
- イ 総相談数及び延べ従事者数

## 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、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、平成29年9月、平成30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相談利用者に対して手交し、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。

アンケート調査結果については、全ての調査項目において、97%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) 総相談数及び延べ従事者数（別紙2）

- ア 総相談数： 78,446件
- イ 延べ従事者数： 2,233人

## 4 実施経費の状況及び評価

### (1) 実施経費

- ア 市場化テスト実施前の年間経費（事業全体）  
平成22年度：約2,400万円（税抜、以下同じ。）
- イ 市場化テスト実施後の年間経費（事業全体）  
平成29年度以降：約1,300万円

### (2) 実施経費の分析

市場化テストとして業務を実施した際、委託業務の集約化を行ったほか、市場化テスト実施後に制度変更などもあり、単純比較できないものの、上記4(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、平成29年度以降は事業全体として約1,100万円（約45.8%）の経費が削減できた。

## 5 全体的な評価

上記1(5)のとおり、入札に当たって、競争性は確保されていたと認められる。

前回事業は1者入札となり競争性の確保に課題が残ったものの、入札参加資格を持つ民間事業者に対して積極的に入札参加を促すなど、競争性の確保に向けた取り組みが功を奏し、競争性が確保されるに至ったものである。

また、実施経費については、上記4のとおり、事業全体として年平均で約1,100万円（約45.8%）削減されており、経費削減の点で一定の効果を上げているものと認められる。

達成すべき公共サービスの質の達成状況については、上記3（1）のとおり、利用者を対象として行ったアンケート調査の内容から、各業務において確保されるべき質は達成していると認められる。また、民間事業者の創意工夫による業務改善について、利用者の動線を踏まえた申請書等の配置変更を実施するなど、公共サービスの向上に努めていたと認められる。

なお、事業実施期間中に、受託事業者が業務改善指示等を受けたり、業務に係る法令違反行為等はなかった。

## 6 今後の事業について

以上のとおり、本事業については、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」に定める市場化テストを終了する基準を概ね満たしており、良好な実施結果が得られていることから、既に市場化テストを終了している東京出入国在留管理局における事業及び名古屋出入国在留管理局における事業と同様に、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了し、大阪出入国在留管理局の責任において行うこととし、市場化テスト終了後も、これまで監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項を踏まえた上で、引き続き公共サービス改革法の趣旨に基づき、自ら公共サービスの質の向上、コストの削減等を図る努力をしていくこととし、実施状況については、法務本省に設置している外部有識者で構成している法務省契約監視会議において、チェックを受けることとしたい。

## 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(平成29年9月,平成30年3月,9月実施)

## 1 「応接態度が適切であったか」

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
大阪局	人数	480	38	7	4	2	0	531	98.9%
	割合	90.4%	7.2%	1.3%	0.8%	0.4%	0.0%	100.0%	

## 2 「必要な情報を得られたか」

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
大阪局	人数	484	33	8	3	3	0	531	98.9%
	割合	91.1%	6.2%	1.5%	0.6%	0.6%	0.0%	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」

		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 29 年度	9 月	人数	162	8	2	0	0	0	172	100.0%
		割合	94.2%	4.7%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
	3 月	人数	147	13	2	0	1	0	163	99.4%
		割合	90.2%	8.0%	1.2%	0.0%	0.6%	0.0%	100.0%	
平成 30 年度	9 月	人数	171	17	3	4	1	0	196	97.4%
		割合	87.2%	8.7%	1.5%	2.0%	0.5%	0.0%	100.0%	
合計		人数	480	38	7	4	2	0	531	98.9%
		割合	90.4%	7.2%	1.3%	0.8%	0.4%	0.0%	100.0%	

## 2 「必要な情報を得られたか」

		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 29 年度	9 月	人数	157	12	2	0	1	0	172	99.4%
		割合	91.3%	7.0%	1.2%	0.0%	0.6%	0.0%	100.0%	
	3 月	人数	152	8	2	0	1	0	163	99.4%
		割合	93.3%	4.9%	1.2%	0.0%	0.6%	0.0%	100.0%	
平成 30 年度	9 月	人数	175	13	4	3	1	0	196	98.0%
		割合	89.3%	6.6%	2.0%	1.5%	0.5%	0.0%	100.0%	
合計		人数	484	33	8	3	3	0	531	98.9%
		割合	91.1%	6.2%	1.5%	0.6%	0.6%	0.0%	100.0%	

## インフォメーションセンター運營業務実施状況

## 1 実施経費(税抜)

(単位:円)

区分	23年度	25年度	26年度	27年度	28年度
大阪局	12,000,000	12,000,000	13,230,769	13,230,769	13,230,769

(単位:円)

29年度	30年度	31年度	32年度 (4月～6月)
12,932,689	12,833,329	12,833,340	3,208,335

22年度
23,526,667

## 2 総相談件数及び延べ従業者数

(単位:件)

区分	29年度	30年度 (12月まで)	計
大阪局 来訪	44,246	34,200	78,446

(単位:人)

区分	29年度	30年度 (12月まで)	計
大阪局 延べ従事者	1,257	976	2,233

稼働日数	244日	186日
------	------	------