

令和元年6月25日  
出入国在留管理庁

平成30年度「地方出入国在留管理局等の入国・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外国人について、その法的地位の付与に関する許認可の前提として、地方出入国在留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 東京出入国在留管理局（横浜支局を含む。）
- イ 名古屋出入国在留管理局
- ウ 大阪出入国在留管理局

(3) 実施期間

平成30年7月1日から令和元年6月30日まで

(4) 受託事業者等

- ア 東京出入国在留管理局（横浜支局を含む。）  
株式会社ブリックス
- イ 名古屋出入国在留管理局  
りらいあコミュニケーションズ株式会社
- ウ 大阪出入国在留管理局  
りらいあコミュニケーションズ株式会社

(5) 受託事業者決定の経緯

- ア 東京出入国在留管理局（横浜支局を含む。）

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30年4月13日に開札を行った結果、予定価格を下回った者は2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 名古屋出入国在留管理局

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30年4月12日に開札を行った結果、予定価格を下回った者は2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 大阪出入国在留管理局

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30年4月9日に開札を行った結果、両者とも予定価格を下回ったことから、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 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

#### 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30年7月1日～平成30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

## 3 実施状況調査の結果(別紙)

### (1) 利用者アンケート調査の結果

利用者アンケート調査は、地方出入国在留管理局等に来庁し、入国及び在留に係る諸申請を行った者を対象に、平成30年9月、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、全ての官署において96%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求められる水準を大きく上回った。

(2) 待ち時間調査の結果

待ち時間の調査は、地方出入国在留管理局等に来庁し、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し実施した。

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分ごと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。

全ての官署において、調査を実施した平均待ち時間は60分未満であり、確保すべき公共サービスの質を達成している。

(3) 過誤処理件数

148件

(4) 総申請件数及び延べ従業員数

ア 総申請件数：522, 637件

イ 延べ従事者数：6, 513人

4 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費（税抜）

ア 東京出入国在留管理局（横浜支局を含む。）

(ア) 市場化テスト実施前の年間経費

平成22年度：約4,900万円

(イ) 市場化テスト実施後の年間経費

平成30年度：約1億1,200万円

イ 名古屋出入国在留管理局

(ア) 市場化テスト実施前の年間経費

平成22年度：約1,000万円

(イ) 市場化テスト実施後の年間経費

平成30年度：約2,200万円

ウ 大阪出入国在留管理局

(ア) 市場化テスト実施前の年間経費

平成22年度：約600万円

(イ) 市場化テスト実施後の年間経費

平成30年度：約1,600万円

(2) 実施経費の分析

ア 東京出入国在留管理局（横浜支局を含む。）

市場化テスト実施前は一部の業務について国が直接実施するなど運用

形態が異なっていたこと、申請件数が毎年増加しており委託業務の業務量も増加していること、制度の改正等に伴い業務内容が複雑化していることから、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本事業期間の実施経費を単純に比較することはできないものの、年間経費で比較すると、約6,300万円の増加となっている。

他方、実施経費を申請件数で除して算出した申請1件当たりの経費で比較した場合、市場化テスト実施前は114円、本事業期間は160円となり46円の増加となるが、過去の事業期間（平成25年度）の162円と比べると2円の削減となっており、前回の事業期間に引き続き削減となっている（前々回の事業期間（平成26年度～平成28年度）については、申請件数が想定以上に増加したことにより契約期間の途中で契約を中止し、以降一般競争入札により選定した事業者と非常勤職員により業務を実施したため比較対象としていない。）。

#### イ 名古屋出入国在留管理局

上記アと同様に単純に比較することはできないものの、市場化テスト実施前の経費と本事業期間の実施経費について年間経費で比較すると、約1,200万円の増加となっている。

他方、申請1件当たりの経費で比較した場合、市場化テスト実施前は77円、本事業期間は103円となり26円の増加となるが、過去の事業期間（平成26年度～平成29年6月）の111円と比べると8円の削減となっており、前回の事業期間に引き続き削減となっている。

#### ウ 大阪出入国在留管理局

上記ア及びイと同様に単純に比較することはできないものの、市場化テスト実施前の経費と本事業期間の実施経費について年間経費で比較すると、約1,000万円の増加となっている。

他方、申請1件当たりの経費で比較した場合、市場化テスト実施前は96円、本事業期間は119円となり23円の増加となるが、過去の事業期間（平成26年度～平成29年6月）の123円と比べると4円の削減となっており、前回の事業期間に引き続き削減となっている。

### 5 全体的な評価

実施経費については、市場化テスト実施前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っていたこと、申請件数が毎年増加しており委託業務の業務量も増加していること、制度の改正等に伴い業務内容が複雑化していることを考慮すると、従来経費と単純に比較することはできない。

他方、申請1件当たりの経費について上記4（2）のとおり、過去の事業期

間と比較すると、前回の事業期間よりも削減幅は小さくなっているものの、減少傾向にあり、また、人件費単価が上昇していることを踏まえると、一定の経費削減効果を上げていると評価できる。

また、入札に当たっての競争性の確保については、上記1（5）のとおり、いずれの官署においても確保されていたと認められる。

確保される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は、上記3（1）のとおり、待ち時間調査の結果は、上記3（2）のとおり、いずれの官署も確保されるべき質を達成していると認められる。過誤処理件数では、上記3（3）（4）のとおり、総申請件数に比べると僅かであり、重大な過誤もなかったことから、確保されるべき質を達成していると認められる。

このように、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ができる。

## 6 今後の事業について

本件事業は、官民競争入札等監理委員会における審議の結果、「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」に基づき終了プロセスに移行し、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律の対象から外れることとなったが、これまでの公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続き及び情報開示に関する官民競争入札等監理委員会の議論を踏まえた上で、法務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のチェックを受けながら、法務省自らが、公共サービスの質の維持向上に資すること並びにコストの削減を図っていくこととする。

## 入国・在留手続の窓口業務等実施状況

## 1 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
東京局・ 横浜支局	人数	567	106	56	8	9	17	763	97.7%
	割合	74.3%	13.9%	7.3%	1.0%	1.2%	2.2%	100.0%	
名古屋局	人数	174	41	12	1	5	0	233	97.4%
	割合	74.7%	17.6%	5.2%	0.4%	2.1%	0.0%	100.0%	
大阪局	人数	179	43	39	5	6	5	277	96.0%
	割合	64.6%	15.5%	14.1%	1.8%	2.2%	1.8%	100.0%	
総計	人数	920	190	107	14	20	22	1,273	97.3%
	割合	72.3%	14.9%	8.4%	1.1%	1.6%	1.7%	100.0%	

## 2 待ち時間調査

区分	平均待ち 時間(分)	達成評価
東京局・ 横浜支局	56.4	○
名古屋局	53.4	○
大阪局	43.7	○

## 3 総申請件数及び延べ従業者数

区分	申請件数 (件)	延べ従事 者数(人)	備考
東京局・ 横浜支局	360,627	4,513	H30.7~H30.12
名古屋局	111,234	1,186	H30.7~H30.12
大阪局	50,776	814	H30.7~H30.12
合計	522,637	6,513	

## 4 過誤処理件数

区分	件数(件)	備考
東京局・ 横浜支局	146	H30.7~H30.12
名古屋局	0	H30.7~H30.12
大阪局	2	H30.7~H30.12
合計	148	

## 5 実施経費(税抜)

区分	平成30年度 (円)	備考
東京局・ 横浜支局	112,088,000	H30.7~H31.6
名古屋局	22,099,854	H30.7~H31.6
大阪局	16,030,769	H30.7~H31.6
合計	150,218,623	

(参考)

平成22年度 (円)
49,493,000
9,760,000
6,445,913
65,698,913