

平成28年5月11日
法務省入国管理局

平成26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，地方入国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

- ア 東京入国管理局（横浜支局を含む）
- イ 名古屋入国管理局
- ウ 大阪入国管理局

(3) 実施期間

平成26年4月1日から平成29年6月30日まで

(4) 受託事業者

- ア 東京入国管理局（横浜支局を含む）
財団法人入管協会
- イ 名古屋入国管理局
ダイワ通信株式会社
- ウ 大阪入国管理局
財団法人入管協会

(5) 受託事業者決定の経緯

- ア 東京入国管理局（横浜支局を含む）

提案書を提出した者は2者であり，いずれも評価基準を満たしていた。平成26年1月8日に開札を実施し，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（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 名古屋入国管理局

提案書を提出した者は2者であり、いずれも評価基準を満たしていた。平成26年1月10日に開札を実施し、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(4)イの者が落札者となった。

ウ 大阪入国管理局

提案書を提出した者は1者であり、評価基準を満たしていた。平成26年1月9日に開札を実施し、上記1者の入札額が予定価格の範囲内であったことから、この1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)ウの者が落札者となった。

2 達成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 全業務共通

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。

イ 個別業務(東京入国管理局のみ)

(ア) 電話による対応

電話による相談等に係る応答率について、毎月の平均値が70パーセントを上回ること。

(イ) メールによる対応

メールによる相談等のうち、回答が必要と判断される場合には、受信日も含めて3業務実施日以内に回答すること。

(2) 調査期間

平成26年4月1日から平成27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 電話及びメールによる対応状況

ウ 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、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、平成26年9月、平成27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、来庁者に対しては、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。

また、電話による相談者に対しては、受託事業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し回収する方法により、また、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調査を依頼し、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) 電話及びメールによる対応状況（別紙2）

ア 平均電話応答率

業務開始当初には要求基準である平均電話応答率70%を下回る月があったものの、受託事業者に対し改善の申し入れなどしたところ、平成27年度には全ての月で要求基準を満たしており、改善が認められる。

イ メール相談回答状況

平成26年度は受信日を含む3業務実施日以内に回答できなかった案件が計236件であったところ、業務従事者の経験が増し、技能が向上するにつれて改善がなされ、平成27年度には全ての案件について3業務実施日以内に回答できている。

(3) 総相談数及び延べ従事者数（別紙3）

ア 総相談数：662, 531件

イ 延べ従事者数：16, 143人

4 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費（別紙3）

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1億2,700万円（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26年度以降：約1億800万円

(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（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２６年度以降は事業全体として約１，９００万円（約１５％）の経費が削減できた。

５ 民間事業者からの提案による改善実施事項等

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、次のような業務改善等が実施された。

- （１） 受託事業者において、社内研修のみならず民間会社の外部講師による接遇研修や、業務中での疑問点等に答える機会を定期的に設けるなどしたところ、申請人等から感謝の手紙が意見箱に投函されるなど、業務従事者の接遇の向上がみられた。（東京入国管理局、大阪入国管理局）
- （２） 業務従事者が責任をもって利用者と接するようになることを目的に、胸に名札をつけさせた。（大阪入国管理局）

６ 全体的な評価

上記１（５）のとおり、入札に当たって、東京入国管理局及び名古屋入国管理局においては競争性は確保されていたと認められる。

他方、大阪入国管理局については、１者入札となり競争性の確保に課題が残ったことから、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、今後、競争性の確保に向けて取り組む必要がある。

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１，９００万円（約１５％）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）、（２）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等から、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改善提案がされたことで、業務環境の向上が図られたことは評価することができる。

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。

７ 今後の事業について

以上のとおり、東京入国管理局及び名古屋入国管理局における事業について

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、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了し、法務省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、各庁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。

他方、大阪入国管理局については、競争性の確保に課題が残ったことから、市場化テストを継続することとし、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て取り組んでまいりたい。

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(26年4月～27年12月, 計3回実施)

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
東京局	人数	297	64	18	5	8	1	393	96.7%
	割合	75.6%	16.3%	4.6%	1.3%	2.0%	0.3%	100.0%	
横浜支局	人数	618	48	14	1	8	7	696	98.7%
	割合	88.8%	6.9%	2.0%	0.1%	1.1%	1.0%	100.0%	
名古屋局	人数	873	164	35	1	23	11	1,107	97.8%
	割合	78.9%	14.8%	3.2%	0.1%	2.1%	1.0%	100.0%	
大阪局	人数	441	32	5	2	9	0	489	97.8%
	割合	90.2%	6.5%	1.0%	0.4%	1.8%	0.0%	100.0%	
総計	人数	2,229	308	72	9	48	19	2,685	97.9%
	割合	83.0%	11.5%	2.7%	0.3%	1.8%	0.7%	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
東京局	人数	290	63	21	6	10	3	393	95.9%
	割合	73.8%	16.0%	5.3%	1.5%	2.5%	0.8%	100.0%	
横浜支局	人数	613	49	13	4	9	8	696	98.1%
	割合	88.1%	7.0%	1.9%	0.6%	1.3%	1.1%	100.0%	
名古屋局	人数	923	112	32	5	12	23	1,107	98.4%
	割合	83.4%	10.1%	2.9%	0.5%	1.1%	2.1%	100.0%	
大阪局	人数	433	34	12	2	7	0	488	98.2%
	割合	88.7%	7.0%	2.5%	0.4%	1.4%	0.0%	100.0%	
総計	人数	2,259	258	78	17	38	34	2,684	97.9%
	割合	84.2%	9.6%	2.9%	0.6%	1.4%	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(東京入国管理局)

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 26 年度	9 月	人数	142	29	8	1	3	1	184	97.8%
		割合	77.2%	15.8%	4.3%	0.5%	1.6%	0.5%	100.0%	
	3 月	人数	48	16	5	1	1	0	71	97.2%
		割合	67.6%	22.5%	7.0%	1.4%	1.4%	0.0%	100.0%	
平成 27 年度	9 月	人数	107	19	5	3	4	0	138	94.9%
		割合	77.5%	13.8%	3.6%	2.2%	2.9%	0.0%	100.0%	
合計		人数	297	64	18	5	8	1	393	96.7%
		割合	75.6%	16.3%	4.6%	1.3%	2.0%	0.3%	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 26 年度	9 月	人数	140	31	7	3	2	1	184	97.3%
		割合	76.1%	16.8%	3.8%	1.6%	1.1%	0.5%	100.0%	
	3 月	人数	49	10	7	1	3	1	71	94.3%
		割合	69.0%	14.1%	9.9%	1.4%	4.2%	1.4%	100.0%	
平成 27 年度	9 月	人数	101	22	7	2	5	1	138	94.9%
		割合	73.2%	15.9%	5.1%	1.4%	3.6%	0.7%	100.0%	
合計		人数	290	63	21	6	10	3	393	95.9%
		割合	73.8%	16.0%	5.3%	1.5%	2.5%	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(横浜支局)

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 26 年度	9 月	人数	201	14	7	0	5	1	228	97.8%
		割合	88.2%	6.1%	3.1%	0.0%	2.2%	0.4%	100.0%	
	3 月	人数	201	16	3	1	1	4	226	99.1%
		割合	88.9%	7.1%	1.3%	0.4%	0.4%	1.8%	100.0%	
平成 27 年度	9 月	人数	216	18	4	0	2	2	242	99.2%
		割合	89.3%	7.4%	1.7%	0.0%	0.8%	0.8%	100.0%	
合計		人数	618	48	14	1	8	7	696	98.7%
		割合	88.8%	6.9%	2.0%	0.1%	1.1%	1.0%	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 26 年度	9 月	人数	195	15	7	2	6	3	228	96.4%
		割合	85.5%	6.6%	3.1%	0.9%	2.6%	1.3%	100.0%	
	3 月	人数	201	16	4	1	1	3	226	99.1%
		割合	88.9%	7.1%	1.8%	0.4%	0.4%	1.3%	100.0%	
平成 27 年度	9 月	人数	217	18	2	1	2	2	242	98.8%
		割合	89.7%	7.4%	0.8%	0.4%	0.8%	0.8%	100.0%	
合計		人数	613	49	13	4	9	8	696	98.1%
		割合	88.1%	7.0%	1.9%	0.6%	1.3%	1.1%	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」

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 26 年度	9 月	人数	371	77	15	1	9	6	479	97.9%
		割合	77.5%	16.1%	3.1%	0.2%	1.9%	1.3%	100.0%	
	3 月	人数	256	37	13	0	6	2	314	98.1%
		割合	81.5%	11.8%	4.1%	0.0%	1.9%	0.6%	100.0%	
平成 27 年度	9 月	人数	246	50	7	0	8	3	314	97.4%
		割合	78.3%	15.9%	2.2%	0.0%	2.5%	1.0%	100.0%	
合計		人数	873	164	35	1	23	11	1,107	97.8%
		割合	78.9%	14.8%	3.2%	0.1%	2.1%	1.0%	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 26 年度	9 月	人数	391	50	15	3	6	14	479	98.1%
		割合	81.6%	10.4%	3.1%	0.6%	1.3%	2.9%	100.0%	
	3 月	人数	265	29	10	2	5	3	314	97.7%
		割合	84.4%	9.2%	3.2%	0.6%	1.6%	1.0%	100.0%	
平成 27 年度	9 月	人数	267	33	7	0	1	6	314	99.7%
		割合	85.0%	10.5%	2.2%	0.0%	0.3%	1.9%	100.0%	
合計		人数	923	112	32	5	12	23	1,107	98.4%
		割合	83.4%	10.1%	2.9%	0.5%	1.1%	2.1%	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 26 年度	9 月	人数	166	13	3	0	1	0	183	99.5%
		割合	90.7%	7.1%	1.6%	0.0%	0.5%	0.0%	100.0%	
	3 月	人数	155	9	1	1	2	0	168	98.2%
		割合	92.3%	5.4%	0.6%	0.6%	1.2%	0.0%	100.0%	
平成 27 年度	9 月	人数	120	10	1	1	6	0	138	94.9%
		割合	87.0%	7.2%	0.7%	0.7%	4.3%	0.0%	100.0%	
合計		人数	441	32	5	2	9	0	489	97.8%
		割合	90.2%	6.5%	1.0%	0.4%	1.8%	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 26 年度	9 月	人数	163	10	8	0	2	0	183	98.9%
		割合	89.1%	5.5%	4.4%	0.0%	1.1%	0.0%	100.0%	
	3 月	人数	150	13	2	0	2	0	167	98.8%
		割合	89.8%	7.8%	1.2%	0.0%	1.2%	0.0%	100.0%	
平成 27 年度	9 月	人数	120	11	2	2	3	0	138	96.4%
		割合	87.0%	8.0%	1.4%	1.4%	2.2%	0.0%	100.0%	
合計		人数	433	34	12	2	7	0	488	98.2%
		割合	88.7%	7.0%	2.5%	0.4%	1.4%	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(平成26年4月～平成27年12月)
(個別事項:東京入国管理局のみ)

1 電話による対応状況(月別平均電話応答率)

26年度				27年度			
4月	51.0%	10月	81.7%	4月	78.8%	10月	88.9%
5月	67.6%	11月	88.8%	5月	74.3%	11月	88.6%
6月	74.3%	12月	87.5%	6月	85.1%	12月	88.7%
7月	69.7%	1月	78.1%	7月	80.2%	1月	—
8月	80.9%	2月	87.0%	8月	84.2%	2月	—
9月	77.5%	3月	76.4%	9月	86.7%	3月	—

2 メールによる対応状況(月別回答件数)

26年度				27年度			
4月	763(77)	10月	528(5)	4月	677(0)	10月	645(0)
5月	741(0)	11月	593(0)	5月	653(0)	11月	594(0)
6月	718(0)	12月	486(0)	6月	692(0)	12月	575(0)
7月	633(77)	1月	720(0)	7月	673(0)	1月	—
8月	630(0)	2月	624(0)	8月	590(0)	2月	—
9月	626(0)	3月	700(82)	9月	648(0)	3月	—
計 7,762(236)件				計 5,747(0)件			

※()は内数で, 受信日を含め3業務実施日を超えて回答した件数

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)

(単位:円)

区分	23年度	25年度	26年度	27年度	28年度	22年度
東京局	51,000,000	59,000,000	76,000,008	76,000,008	76,000,008	59,735,238
横浜支局	13,080,000					16,570,477
名古屋局	17,123,930	17,123,930	18,923,079	18,923,076	18,923,076	26,924,803
大阪局	12,000,000	12,000,000	13,230,769	13,230,769	13,230,769	23,526,667
計	93,203,930	88,123,930	108,153,856	108,153,853	108,153,853	126,757,185

※平成24年度は市場化テストとして実施していない期間が含まれるため除外
 ※平成25年度以降、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)

区分		26年度	27年度 (12月まで)	計
東京局	来訪	41,336	30,056	71,392
	電話	164,747	114,209	278,956
	メール	7,770	5,664	13,434
	小計	213,853	149,929	363,782
横浜支局	来訪	57,462	34,312	91,774
名古屋局	来訪	75,692	54,455	130,147
大阪局	来訪	45,919	30,909	76,828
合計		392,926	269,605	662,531

(単位:人)

区分		26年度	27年度 (12月まで)	計
東京局	延べ従事者	5,370	4,152	9,522
横浜支局		1,005	750	1,755
名古屋局		1,346	973	2,319
大阪局		1,458	1,089	2,547
合計		9,179	6,964	16,143

稼働日数	244日	182日
------	------	------