

入札監理小委員会における審議の結果報告

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

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（別表）において、民間競争入札を実施することとされている。

これに基づき、入札監理小委員会において当該民間競争入札の実施要項（案）を審議したので、その結果（主な論点と対応）を以下のとおり報告する。

1 事業の評価を踏まえた修正について

【論点】

「地方入国管理局等の入国・在留手続の窓口業務」における事業の評価を踏まえ、本業務でも同様に、必要な見直しが行われているか。

【対応】

- ・ 今後の契約の開始時期が4月の繁忙期と重ならないよう、実施期間の終期を平成29年6月30日に変更（実施要項（案）3、3ページ）。
- ・ 過誤処理の発生を防止するため、必須項目審査において、国からの指示等を確実に周知するための体制の整備を追加（実施要項（案）6(1)ア(i)e、7ページ）。
- ・ 具体的な処理体制における提案の優劣がより反映されるよう、加点項目審査の観点において、要求水準の達成に必要な窓口等を開設するための勤務体制についての提案を追加するとともに、加点得点の配分を見直し（実施要項（案）6(1)イ(7)、8ページ）。

2 意見募集結果を踏まえた修正について

【論点】

パブリックコメントで提出された意見を踏まえ、必要な見直しが行われているか。

【対応】

- ・ 履行場所に常駐する者から業務管理者等を指定することが明確となるように記載を修正（実施要項（案）6(1)ア(i)b、6ページ）。
- ・ 業務内容の詳細が入札説明会で貸与される手引きで確認できる旨を明記（別紙2、20ページ）。

3 その他

【論点】

要求水準の設定や要求水準を確保するための方策について必要な見直しが行われるとともに、民間事業者の創意と工夫を反映できる評価基準となっているか。

【対応】

○確保されるべき公共サービスの質

- ・アンケート調査項目の「言葉遣いが適切であったか」については、「応接態度が適切であったか」に含まれるものとして削除（実施要項（案）2(4)ア、2ページ）。
- ・他のコールセンターでの実施状況を踏まえ、繁忙期も考慮した適切な要求水準の設定として、電話による相談等に係る応答率の要求水準を75%から70%に変更（実施要項（案）2(4)イ(7)、2ページ）。
- ・業務の確実な実施を図るため、委託費の減額措置に関する規定を追加（実施要項（案）2(6)、3ページ）。

○委託業務を実施する者を決定するための評価の基準

- ・民間事業者の創意と工夫をよりの確に反映すること等を目的として、基礎点と加点の割合を変更するとともに、加点項目ごとに定めた加点得点の配分を見直し（実施要項（案）6、6～10ページ）。
- ・基本的要件として、労働社会保険諸法令の遵守を追加するとともに（実施要項（案）6(1)ア(7)a、6ページ）、業務従事者の管理体制として、東京局に各業務のリーダーを配置（実施要項（案）6(1)ア(イ)b、7ページ）。

以上