

平成26年度地方入国管理局等の入国・在留手続の窓口業務 民間競争入札実施要項（案）

1 趣旨

外国人の入国及び在留に係る諸申請は、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などの外国人が我が国に入国し、又は在留する法的地位の付与に関する許認可の前提として、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受け付け、法務大臣の権限（一部を除き地方入国管理局長へ権限委任）として許否の決定が行われているものである。

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号、以下「法」という。）は、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスの提供を実現することを目指すものである。

本民間競争入札は、公共サービス改革基本方針（平成25年6月閣議決定）において選定された東京入国管理局、同横浜支局、名古屋入国管理局及び大阪入国管理局が行っている入国・在留諸申請に係る受付事務について、民間事業者の創意工夫やノウハウを活用することにより、当該事務の質の向上を図ることを目的として、法第14条並びに法第15条で準用する法第10条、第11条第1項、第12条並びに第13条第1項及び第3項に基づき、民間事業者に委託するために実施するものである。

2 委託業務の内容及びその実施に当たり確保されるべき公共サービスの質

（1）委託対象申請受付窓口

委託対象申請受付窓口は、東京入国管理局、同横浜支局、名古屋入国管理局及び大阪入国管理局とし、その所在地、管轄地域等は別紙1のとおり。

（2）申請受付窓口取扱時間等

ア 窓口取扱時間

月曜日から金曜日の午前9時（東京入国管理局におけるプレチェック窓口は、午前8時30分）から午後4時までとし、いわゆる昼休み時間帯も申請に応じること。

また、窓口取扱時間における窓口開設数は、東京入国管理局においては15か所、同横浜支局においては3か所、名古屋入国管理局においては4か所、大阪入国管理局においては3か所を常時開設するものとし、午後4時までに受付番号札を交付した者（交付のために列に並んでいる者を含む。）については、午後4時以降も当日中の申請に応じること。

なお、一日に受け付けた申請書類等は、東京入国管理局にあっては、当日

の午後7時までに、同横浜支局、名古屋入国管理局及び大阪入国管理局にあっては、当日の午後5時までに国の職員に引渡すものとし、国の職員への引渡しをもって、同日の勤務終了とする。

また、一般職の職員の勤務時間、休暇等に関する法律（平成6年法律第33号）又は地方入国管理局に勤務する職員の勤務時間の特例に関する訓令（平成17年9月28日付け人服訓第2266号大臣訓令）の改正その他の事由により窓口取扱時間の変更がある場合には、国はあらかじめ受託事業者に通知するものとし、受託事業者はそれに従わなければならない。

イ 休日

休日は、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び一般職の職員の勤務時間、休暇に関する法律に規定する週休日（日曜日及び土曜日）並びに12月29日から翌年の1月3日までの日（年末年始の休日）とする。

（3）業務内容

委託業務内容は、別紙2「委託業務の内容」のとおりであり、その処理手続は、出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）、日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法（平成3年法律第71号）のほか、各規則に定められており、細部については、取扱要領、通達、通知などにより処理することとなるが、その事務処理の流れは、おおむね別紙3「業務処理フローの概要図」のとおりである。

なお、受託事業者には、事務処理に必要な手引き（マニュアル）を貸与する。受託事業者は、法令に反しない限り、その創意工夫を発揮するために手引きと異なる取扱いをすることができる。ただし、手引きと異なる取扱いをする場合には、受託事業者は、下記5（2）イの提案書において提案している場合を除き、あらかじめ国と協議してその了解を得るものとする。

また、受託事業者は委託業務を実施するに当たり、下記5（2）イの提案書で提案した配置人員数を含む業務処理体制を常に維持するものとする。

（4）確保されるべき公共サービスの質

本委託業務実施に関して確保されるべき公共サービスの質を確保するため、民間事業者に対して以下の要求水準を設定する。ただし、本要求水準は、国が要求する最低限の水準である。そのため、当該水準を上回る水準を確保できる場合には、そのような実施を制限するものではない。

ア 利用者の満足度

法務省が別に定める実施方法により年に2回実施する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パーセント以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を受けていること。

イ 待ち時間

法務省が実施する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。

ウ 適正な申請受付

申請書及び立証資料を正しく受け付けること。

なお、受託事業者は、各申請書の受付に係る過誤事案等が発生した場合には、直ちに国に報告するとともに、当該事案が発生した原因を調査して、改善策を講じ、国が指定する日までに書面で報告しなければならない。

(5) 契約の形態及び委託費の支払

ア 契約の形態は、委託契約とする。

イ 委託費は、落札金額に、消費税率を乗じた額を加算した額を基本額とし、当該基本額を業務実施期間の総月数（39か月）で除した額（1円未満の端数は切り捨てる）を、毎月、それぞれの委託入国管理局において、上記2（3）の業務内容が実施され、必要な検査に合格した後に支払うものとする。

(6) 委託費の減額措置

国は、本委託業務の実施に関して次のいずれかの事由に該当する場合には、委託費を減額する。

なお、委託費を減額した場合においても、委託契約の解除事由に該当したことによる契約の解除及び下記の事由に該当したことにより生じた損害についての損害賠償を妨げるものではない。

ア 下記9（1）イの指示を受けた受託事業者が、当該指示において定めた期限までに当該指示に係る必要な措置を講じなかった場合には、必要な措置が講じられるまでの間（当該期限とされた日の属する月から必要な措置が講じられた日の属する月）の委託費から、その額に10%を乗じた金額を減額する。

イ 受託事業者が下記5（2）イの提案書において提案した業務処理体制に係る業務従事者数を配置できなかった場合には、1日当たりの委託費を算出（1か月の委託費を当該月の稼働日数で除した額）し、その額に5%を乗じた金額を配置できなかった日数に乗じて当該月分の委託費から減額する。

3 実施期間

本委託業務の実施期間は、平成26年4月1日から平成29年6月30日までとする。

4 入札参加資格

(1) 法第15条において準用する法第10条各号（第11号を除く。）に該当する者でないこと。

(2) 予算決算及び会計令（昭和22年勅令第165号。以下「予決令」という。）第70条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別の理由がある場合に該当する。

(3) 予決令第71条に該当しないこと。

(4) 予決令第73条の規定に基づき、支出負担行為担当官が定める資格を有する者であること。なお、同資格の具体的事項については、下記6（1）ア（ア）

に記載のとおりである。

(5) 次のいずれかに該当する者であること。

ア 平成25・26・27年度法務省競争参加資格（全省庁統一資格）において、入札実施区域における「役務の提供等」のA又はB等級に格付けされている者であること。

イ 平成25・26・27年度法務省競争参加資格（全省庁統一資格）において、入札実施区域における「役務の提供等」のC等級に格付けされている者で、本件競争入札に係る役務の提供と同等以上の仕様の役務の提供の履行実績を有することを証明できる者であること。

5 入札に参加する者の募集

(1) 入札に係るスケジュール

ア 入札公告 平成25年10月下旬頃

イ 入札説明会 平成25年11月上旬頃

入札実施局において入札説明会を開催する。

ウ 入札説明会後の質問期限 平成25年11月中旬頃

エ 提案書提出期限 平成25年11月下旬頃

オ 入札参加者による説明(プレゼンテーション)

平成25年12月中旬頃

カ 入札書提出期限・開札 平成26年1月上旬頃

キ 引継・準備期間 平成26年2月上旬頃～平成26年3月末

ク 契約の締結 平成26年4月1日

(2) 入札実施手続

ア 入札の単位

入札は、別紙1「対象地方入国管理局等一覧」の入札実施局単位で実施する。

イ 提出書類

民間競争入札に参加する者（以下「入札参加者」という。）は、入札価格を記載した書類（以下「入札書」という。）及び総合評価のための事業運営の具体的な方法、公共サービスの質の確保の方法等に関する書類（以下「提案書」という。）を提出すること。

ウ 入札書の内容

入札参加者が提出する入札書に記載する金額は、入札の参加に要する経費及び人件費（労働保険料，社会保険料及び委託業務開始前に実施する研修のための人件費を含む。）、旅費，事務費その他委託業務の実施に要する一切の諸経費（国が負担する費用は除く。）を含めて入札価格を見積るものとし、消費税等に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった経費の105分の100に相当する金額を記載すること。

エ 提案書の内容

提案書には、下記6の「委託業務を実施する者を決定するための評価の基

準」に示した各要求項目に対する提案を具体的に記載すること。

提案書の作成に資するため、入札説明会において、希望者に対し、複写等をしないことの誓約書を徴した上で上記２（３）の手引きを貸与する。入札参加者は、法令等に反しない限り、その創意工夫を発揮して、同手引きと異なる取扱いを内容とする提案をすることができる（下記６（１）イ（イ）参照）。

なお、入札への参加を希望する者は、提案書提出期限の１週間前までに、その提案内容が法令等に反するか否かについて、入札を実施する地方入国管理局に対し確認を求めることができる。確認を求められた地方入国管理局においては、当該確認を求められた日から起算して３日以内に回答する。

オ 提案書の添付資料の内容

提案書には次の資料を添付するものとする。

（ア）提案書の内容の概要に関する資料

別紙４に定める様式により、提案内容を要約した「提案内容整理表」を作成すること。

（イ）民間事業者に関する資料

a 民間事業者の概要に関する資料

b 提案書の記載内容を証する資料

（a）労働社会保険諸法令の遵守状況に関する資料

（b）財務状況に関する資料

（c）受託実績に関する資料

（d）個人情報の取扱いに関する資料

（e）その他提案書の記載内容に関する資料

c 上記４（４）ア又はイの平成２５・２６・２７年度法務省競争参加資格（全省庁統一参加資格）の格付けがされている者であることを証する書類

d 上記４（４）イに該当する場合には、本件競争入札に係る役務の提供と同等以上の仕様の役務の提供の履行実績を証する資料

（ウ）暴力団排除条項に該当しないこと及び暴力団又は暴力団関係者を再委託先としないことを誓約する書面（別紙５）及び法第１５条において準用する法第１０条各号に規定する欠格事由の審査に必要な書類

カ 入札の無効

本実施要項に示した競争参加資格のない者、別に定める入札説明書の入札条件に違反した者又は入札参加者に求められる義務を履行しなかった者の提出した入札書及び提案書は無効とする。

キ 入札の延期

入札参加者が相連合し又は不穩の挙動をする等の場合であって、競争入札を公正に執行することができない状態にあると認められるときは、当該入札を延期することがある。

ク 代理人による入札

（ア）代理人が入札する場合には、入札書に入札参加者の氏名、名称又は商号、

代理人であることの表示及び当該代理人の氏名を記入して押印（外国人の署名を含む。）するとともに、入札時まで別途定める様式による委任状を提出しなければならない。

なお、開札において別の代理人が立ち会う場合は、開札当日に当該委任状を提出しなければならない。

（イ）入札参加者又はその代理人は、本件調達に係る入札について他の入札参加者の代理人を兼ねることができない。

6 委託業務を実施する者を決定するための評価の基準

委託業務を実施する者（この項において「落札者」という。）の決定は、総合評価方式によるものとする。なお、評価は、各地方入国管理局に設置する評価委員会（評価委員会は、外部の有識者等により構成するが、入札参加者及びその関係者を委員とすることはできない。）において行うものとする。入札参加者は、評価委員会において、口頭による説明（プレゼンテーション）を行わなければならない。

（１）評価の方法

落札者を決定するための評価は、提出された提案書の内容が、委託業務を実施する者として必要な要件を備え、かつ、委託業務の目的に沿った実行可能なものであるか（必須項目審査）、また、より良質な公共サービスの提供を実現するために効果的なものであるか（加点項目審査）について行う。

ア 必須項目審査

国は、入札参加者が提案書に記載した内容から、次の（ア）から（エ）までの必須項目（最低限の要求項目）を満たしていることを審査する。全て満たす場合は合格として基礎点（２５０点）を与え、１つでも満たしていない場合は失格とする。

（ア）委託業務の適正、確実な実施に当たっての基本的要件

a 労働社会保険諸法令を遵守していること。

【審査の観点】

労働保険、厚生年金保険等の適用を受けている場合、直近１か年において、保険料等の滞納がないか。

b 本契約の履行に支障のない財務状況であること。

【審査の観点】

直近３か年の決算において、債務超過の状態にないか。

c 直近３か年の委託事業を適正に実施したこと。

【審査の観点】

直近３か年において、契約金額が１千万円以上の継続的（６か月以上）な役務の提供をする委託事業を適正に実施したか。

d 個人情報の取扱いを適正に実施すること。

【審査の観点】

プライバシーマーク若しくはISO27001又はこれと同等の資格、
認証を取得しているか。

(イ) 委託業務に係る管理体制について

次に掲げる事項についての管理体制等を整えること。

- a コンプライアンス・セキュリティ管理（秘密の保持及び個人情報の保護に関するものを含む。）についての社内体制（体制、研修の実施等）
- b 業務従事者の管理体制（各対象事業履行場所ごとに、受託業務の全般を総括し、業務従事者の指揮・監督を行うとともに、国の職員との連絡・調整を行う責任者（副責任者（業務管理代行者）を含む。以下「業務管理者等」という。）を当該履行場所に常駐する者の中から指定すること等）
- c 品質の管理体制（接遇、速度、正確性、知識力等公共サービスの質を維持向上するための措置等）
- d 事故時等緊急事態に対応できる体制（対象事業履行場所を含む社内体制）
- e 過誤事案発生時における再発防止の注意喚起や国からの指示等を業務従事者に対し、確実に周知するための体制

(ウ) 業務処理体制（公共サービスの質を確保できる体制）

対象事業履行場所別に、以下の各業務の具体的な業務処理体制、支援体制及び人員補助体制を整えること（業務別人的構成）。また、業務従事者の中に日常会話程度の英会話能力を有する者が含まれていること。

- a 申請書、添付資料の確認・受付
- b 窓口における苦情・相談対応業務（ただし、申請受付業務等委託範囲に関するものに限る。）
- c 統計表、事業報告書等の作成業務等
- d 管理業務

(エ) 研修体制

委託業務の適正かつ確実な実施のため、次の内容を含む事前研修（委託業務の開始前に業務従事者に対して実施する研修及び委託業務の開始後に新たに採用した業務従事者に対して実施する研修）及び継続研修（委託業務の開始後に業務従事者に対して年1回実施する研修）の計画を策定し、これに基づいて研修を実施すること。

- a 事前研修
 - (a) 出入国管理業務手続に関する知識を習得させるための研修
 - (b) 接遇・苦情処理研修
 - (c) コンプライアンス・セキュリティ研修
 - (d) マネジメント研修（業務管理者等に対する研修）
 - (e) リハーサル研修（端末操作含む。）
- b 継続研修
 - (a) 出入国管理業務手続に関する知識を習得させるための研修

(b) 接遇・苦情処理研修

(c) コンプライアンス・セキュリティ研修

イ 加点項目審査

アで合格となった提案書の内容について、さらに、次の（ア）から（エ）までの加点項目について、委託業務の目的及び内容に照らし、より良質な公共サービスの提供を実現するために効果的であるかという観点で審査を行い、加点（最高200点）を与える。

具体的には、各評価委員は、加点項目ごとに提案書の内容を審査して表1の採点基準により採点を行い、各評価委員のポイントの合計を表2に当てはめることにより当該加点項目の評価を決定し、加点項目ごとに定めた加点得点の表に当てはめて加点を与える。

【表1 採点基準】

採点基準	ポイント
非常に優れている	3 P
優れている	2 P
標準的・普通	1 P
記載なし又は効果が期待できない	0 P

【表2】

評価委員数 評価	3名	4名	5名
A評価	8 P～9 P	10 P～12 P	12 P～15 P
B評価	6 P～7 P	7 P～9 P	8 P～11 P
C評価	2 P～5 P	3 P～6 P	4 P～7 P
D評価	0 P～1 P	0 P～2 P	0 P～3 P

(ア) 業務処理体制についての提案

【審査の観点】

- 適切な業務処理を行うための体制について、繁忙期や閑散期の傾向を捉えた配置人員数及び人員配置基準などが具体的に提案され、待ち時間の短縮に効果的なものであるか。
- 窓口取扱時間内において、常に一定数以上の窓口を開設するための勤務（シフト）体制が具体的に提案され、待ち時間の短縮に効果的なものであるか。
- 不測の事態（想定を超える申請者等が来庁し、確保される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下回ることが明らかな状況）に備えた人員補助、応援体制が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。

- ・ 入国・在留諸申請に関する知識を有する者又は研修等により申請に関する十分な知識を修得予定の者の配置が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- ・ 公共サービスの質を確保する観点から、業務従事者の中に一日の始業時から終業時までを通して従事できる者が相当数含まれているか。

【加点得点】

A評価	70点
B評価	45点
C評価	25点
D評価	0点

(イ) 法令等に反しない範囲におけるサービスの質の向上に資する方策についての提案

【審査の観点】

- ・ 別紙3「業務処理フローの概要図」で示した業務処理手順等について、次の事項に関するサービスの質の向上に資する方策が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
 - a 申請受付等までに要する時間の短縮
 - b その他

【加点得点】

A評価	50点
B評価	35点
C評価	20点
D評価	0点

(ウ) 研修計画についての提案

【審査の観点】

- ・ 次の事項に関する委託業務の開始の前後及びその後におけるスキルアップのための研修計画が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
 - a 出入国管理業務手続に関する知識
 - b 接遇・苦情処理
 - c コンプライアンス・セキュリティ管理
 - d マネジメント能力（対象は業務管理者等）
 - e 端末操作

【加点得点】

A評価	40点
B評価	25点
C評価	15点
D評価	0点

(エ) 自己モニタリングの実施についての提案

【審査の観点】

過誤防止、待ち時間短縮その他サービスの向上等に資する観点から、

- ・ 自己モニタリングの実施方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- ・ 自己モニタリングに基づく業務従事者への指導方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- ・ 業務従事者への指導後の検証方法が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。

【加点得点】

A評価	40点
B評価	25点
C評価	15点
D評価	0点

(2) 落札者の決定等

ア 必須項目審査により得られた基礎点(250点)と加点項目審査により得られた加点(最高200点)の合計点を入札価格(予決令第79条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内であるものに限る。)で除して得た数値が最も高い者を落札予定者とする。

ただし、最も高い点数を得た者の入札価格が予定価格の6割に満たない場合は、その者により当該契約の内容に適合した履行がされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すおそれがある著しく不相当であると認められるときは、次の事項について改めて調査し、当該おそれがあると認められた場合には、所要の手続を経て、次順位以下の入札参加者から落札予定者を決定する。

- (ア) 当該価格で入札した理由及びその積算の妥当性(当該単価で適切な人材が確保されるか否か、配置予定の被用者に支払われる賃金額が適正か否か、配置予定の被用者が当該金額で了承しているか否か等)
- (イ) 当該契約の履行体制(業務従事者の人数・内訳、経歴、勤務時間、専任兼任の別、業務分担が適切か否か等)
- (ウ) 当該契約期間中における他の契約請負状況
- (エ) 国及び地方公共団体等に対する契約の履行状況
- (オ) 資産状況
- (カ) 経営状況
- (キ) 信用状況

イ 落札予定者となるべき者が2名以上あるときは、直ちに当該入札参加者にくじを引かせ、落札予定者を決定するものとする。また、入札参加者又はその代理人が直接くじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札予定者を決定するものとする。

ウ 落札予定者については、開札後、速やかに暴力団排除条項該当性の有無に

ついて、警察庁に対して意見聴取を行い、意見聴取の結果、「該当しない」旨の回答があった場合には、落札者として決定する。

また、「該当する」旨の回答があった場合には、当該落札予定者による入札を無効とし、次順位以下の入札参加者から落札予定者を決定し、前述同様、警察庁に対して意見聴取を行い、落札者を決定する。

エ 落札者が決定したときは、遅滞なく落札者の氏名若しくは名称、落札金額、落札者の決定理由並びに提案された内容のうち具体的な実施体制及び実施方法の概要について公表するものとする。

オ 落札者が決定したときは、希望する入札参加者に対して、当該入札参加者が提出した提案書の評価に関する各評価委員のコメントを通知するものとする。

カ 入札参加者又は代理人の入札のうち、予定価格の制限に達した価格の入札がないときは、直ちに再度の入札を行うものとし、複数回の入札によってもなお落札者となるべき者が決定しない場合は、原則として、入札条件を見直し、再度公告入札を行う。

7 従来の実施状況に関する情報の開示（別紙6のとおり）

- （1）委託業務に関する従来の実施に要した経費
- （2）委託業務に関する従来の実施に要した人員
- （3）委託業務に関する従来の実施に要した施設、設備及び物品
- （4）委託業務に関する従来の実施における目的の達成の程度
- （5）従来の実施方法等

8 受託事業者を使用させることができる施設・設備・物品

- （1）委託業務を実施するために必要な施設及び設備（上記7（3）に掲げる施設及び設備）については、これを無償で使用させる。

ただし、施設等を改修又は改造して業務を行う場合には、あらかじめ国の承認を得るものとし、改修等のために必要となる費用及び委託終了時の原状回復に要する費用は受託事業者の負担とする。

また、庁舎、施設等の保安全管理上、委託業務に従事するため庁舎内に立ち入る業務従事者については、入館証等の交付のため顔写真、身分事項等を庁舎管理責任者等に提出しなければならない。

- （2）委託事業を実施するために必要な次に掲げる物品については、これを無償で使用させる。

- ア 各種申請書類
- イ 申請受付端末
- ウ コピー用紙
- エ 窓口等備付用筆記具
- オ その他業務処理に必要と認められる物品

- (3) 使用が認められた施設、設備及び物品については、善良な管理者の注意をもって使用するとともに、これを目的外に使用してはならない。

また、受託事業者の責めに帰すべき事由により、破損、故障、紛失等による損害が生じた場合においては、これを賠償するものとする。

9 受託事業者が委託業務を実施するに当たり国に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他委託業務の適正かつ確実な実施確保のために契約により受託事業者が講ずべき措置に関する事項等

(1) 報告事項等

ア 報告事項

(ア) 受託事業者は、毎日の業務終了後、当日の実施状況を記載した業務報告書（別紙7）を作成し、申請種別及びタイトルシートの申請番号順に整理した入国・在留諸申請の申請書類とともに、当日中に国に提出しなければならない。なお、業務報告書の書式及び報告すべき事項については、各入国管理官署において、国と受託事業者との協議により変更、追加することができる。

(イ) 受託事業者は、毎月の実施状況を記載した事業報告書（別紙8）を作成し、翌月5日（当該日が休日の場合は翌開庁日）までに国に提出しなければならない。なお、事業報告書の書式及び報告すべき事項については、各入国管理官署において、国と受託事業者との協議により変更、追加することができる。

(ウ) 受託事業者は、毎月の処理事件数統計表（別紙9）を作成し、翌月5日（当該日が休日の場合は翌開庁日）までに国に提出しなければならない。なお、処理事件数統計表の書式及び報告すべき事項については、各入国管理官署において、国と受託事業者との協議により変更、追加することができる。

(エ) 受託事業者は、委託業務実施に係る1週間分の勤務（シフト）予定表を作成の上、前週までに国に提出しなければならない。

(オ) 受託事業者は、毎日の業務終了後、当日の勤務（シフト）実績表を作成し、翌開庁日までに国に提出しなければならない。

(カ) 受託事業者は、不正・不当事案等が発生した場合は、直ちに国に報告するとともに、当該事案が発生した原因を調査して、改善策を検討し、国が指定する日までに書面で報告しなければならない。

(キ) 国は、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するため、又は受託事業者から国に報告された内容について確認する必要があると認めるときは、受託事業者に対し、委託業務の実施に関し必要な報告を求め、又は国の職員に事務所その他の施設に立ち入り、委託業務の実施状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは質問させることができる。

立入検査をする国の職員は、検査等を行う際には、当該検査等の根拠を

受託事業者に明示するとともに、当該検査等が法第26条第1項に基づくものである場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示する。

イ 指示

国は、上記2(4)に定める公共サービスの質が満たされない場合のほか、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、受託事業者に対し、期限を定めて必要な措置をとるべきことを指示することができる。

(2) 委託業務に係る人的体制の整備

受託事業者は、提案書において提案した委託業務に係る人的体制を整備し、国が指定する日（平成26年3月上旬）までに、業務従事者の名簿及び疎明資料（公的証明書等の写し）を国に提出しなければならない。

また、委託業務の開始後に新たに業務に従事させようとする者については、その都度、委託業務に従事するまでに提出しなければならない。

(3) 秘密の保持等

ア 個人情報の取扱い等

(ア) 受託事業者は、個人情報を適正に管理するために必要な以下に掲げる措置を講じなければならない。

- a 個人情報の適正な取扱方法を具体的に定めた実施要領を策定すること。
- b 個人情報の適正な取扱方法についての研修の計画を策定し、これに基づいて業務従事者に対して研修を実施すること。

(イ) 受託事業者は、就業規則等において、以下に掲げる事項を定めなければならない。

- a 個人情報の取扱いに係る業務に関する事項
- b 個人情報の取扱状況の点検及び監督に関する事項
- c 個人情報の取扱いに関する責任者及び業務従事者の役割及び責任に関する事項
- d 個人情報の取扱いに関する規定に違反した業務従事者に対する処分に関する事項

(ウ) 上記(ア)及び(イ)については、受託事業者が委託業務に関して知り得た法人の情報についても同様である。

イ 秘密の保持

(ア) 受託事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員その他の業務従事者（以下「受託事業者等」という。）又は受託事業者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。

(イ) 受託事業者等又は受託事業者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用することとならない場合であっても、委託業務の実施に関して知り得た情報を委託業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

(ウ) 上記(ア)に反して秘密を漏らし、又は盗用した場合には、法第54条により罰則の適用がある。

(4) 契約に基づき受託事業者が講ずべき措置

ア 研修及び引継ぎの実施

(ア) 研修

受託事業者は、業務に従事させようとする者の経験・能力を踏まえ、上記6(1)ア(エ)に係る事前研修計画の具体案を策定して、委託業務の開始前に行う研修については平成26年2月上旬頃までに、委託業務の開始後に業務に従事することとなった者に対して行う研修についてはその都度、国に提出し、これに従って、委託する業務の実施に必要な研修を実施しなければならない。また、研修の実施に当たっては、業務に従事させようとする者との間で雇用契約の締結・日当の支払など労働社会保険諸法令を遵守しなければならない。

なお、国は、研修計画の策定に当たり、受託事業者に対して必要な助言を行うとともに、出入国管理業務手続に係る知識の習得の指導等、必要に応じ研修に協力するものとする。

受託事業者は、実施した事前研修の結果を、委託業務の開始前に行う研修については平成26年3月末までに、委託業務の開始後に業務に従事することとなった者に対して行う研修については研修実施後速やかに、国に報告しなければならない。

また、受託事業者は、委託業務の開始前に、上記6(1)ア(イ)bで指定した業務管理者等に対して、国が実施する研修(1か月程度)を受講させなければならない。

ただし、本委託業務の業務従事者又は業務管理者等として、6月以上の実務経験がある者及び国がそれと同等以上の経験を有すると認める者については、事前研修及び国が実施する研修の受講を省略することができる。

委託業務の終了に伴い受託事業者が変更する場合は、次期受託事業者が実施する研修及び国が次期受託事業者の相談員に対して実施する相談業務研修の実施に協力しなければならない。

(イ) 引継ぎ

委託業務の終了に伴い受託事業者が変更する場合は、国は引継ぎに必要な措置を講じるので、現に事務を実施している民間事業者は、次期受託事業者による委託業務の開始前に、委託業務の実施に必要な引継ぎ(貸与物品類の引継ぎ、業務報告書、事業報告書、統計表作成上の留意点、その他特に引き継ぐべき事項)をしなければならない。次期受託事業者はその引き継ぎを受けなければならない。

なお、業務管理者等に対する業務処理上のノウハウの引継ぎは、業務管理者等の能力・経験を踏まえた上で、行うものとする。

イ 委託業務の開始及び中止

(ア) 受託事業者は、締結された契約に定められた業務開始日に、確実に委託業務を開始しなければならない。

(イ) 受託事業者は、やむを得ない事情により、委託業務を中止しようとするときは、あらかじめ国の承認を受けなければならない。なお、受託事業者の責めに帰すことのできない事情により委託業務を中止する場合においては、国は、当該月の委託費(毎月、委託費の額の月割りの額を支給)を日割計算にて支給するものとする。

ウ 公正な取扱い

受託事業者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公正に取り扱わなければならない。

エ 利用者への勧誘等の禁止

受託事業者は、委託業務を実施するに当たって、利用者に対し、委託業務の内容を構成しない有償サービス等の利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。

オ 委託業務の表示等

受託事業者は、委託業務を実施する場所において、利用者に対し、当該業務が国の委託を受けて実施されている旨を明らかとする表示をしなければならない。

また、業務従事者は、身分証又は識別証等を利用者から見え易い場所に掲示しなければならない。

カ 帳簿、書類等

受託事業者は、委託業務に係る会計に関する帳簿書類を作成し、委託業務を終了した日又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間保存しなければならない。

キ 権利の譲渡等

(ア) 受託事業者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

(イ) 受託事業者は、委託業務の実施が、第三者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、受託事業者の責任において、必要な措置を講じなければならない。

(ウ) 受託事業者は、委託業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、国の承認を受けなければならない。

ク 再委託

(ア) 受託事業者は、委託業務の全部を他の民間事業者に再委託してはならない。

(イ) 受託事業者は、委託業務の一部について再委託をしようとする場合には、原則としてあらかじめ提案書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託をすることの合理性及び必要性、契約金額、再委託先の履行能力並びに報告徴収その他の運営管理の方法(以下「再委託範囲等」という。)に

ついて記載するものとする。

- (ウ) 受託事業者は、委託契約締結後にやむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託範囲等を明らかにした上で、国の承認を得なければならない。
- (エ) 受託事業者は、再委託をする場合には、受託事業者が国に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先に対し上記 9（3）及び（4）に規定する事項その他の事項について必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を徴収しなければならない。
- (オ) 再委託先は、上記 9（3）及び（4）に規定する事項については、受託事業者と同様の義務を負うものとする。
- (カ) 上記（イ）から（オ）までに基づき、受託事業者が再委託先に業務を実施させる場合は、すべて受託事業者の責任において行うものとし、再委託先の責めに帰すべき事由については、受託事業者の責めに帰すべき事由とみなして、受託事業者が責任を負うものとする。

ケ 委託契約の内容の変更

国及び受託事業者は、委託業務の更なる質の向上を図る必要があるため、又はやむを得ない事由がある場合のほか、地方入国管理局の統廃合等により本委託契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の内容及び理由について、相手方の承認を得なければならない。

コ 委託契約の解除等

国は、受託事業者が次のいずれかに該当すると認めるときは、受託事業者に対し、委託費の支払いを停止し、又は委託契約を解除することができる。

なお、上記により国が契約を解除したときは、受託事業者は、違約金として契約金額の 100 分の 10 に相当する金額を国に納付するとともに、国との協議に基づき、委託業務の処理が完了するまでの間、責任をもって当該業務の処理を行わなければならない。上記違約金の定めは、違約金額を超過する損害額についての損害賠償を妨げるものではない。

- (ア) 偽りその他の不正の行為により落札者となったとき。
- (イ) 法第 14 条第 2 項第 3 号又は法第 15 条において準用する法第 10 条各号（第 11 号を除く。）の規定による民間競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき。
- (ウ) 法第 20 条第 1 項の規定による契約に従って委託業務を実施できなかったとき、又はこれを実施することができないことが明らかになったとき。
- (エ) (ウ) に掲げる場合のほか、法第 20 条第 1 項の契約において定められた事項について重大な違反があったとき。
- (オ) 法令又は契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をしたとき。
- (カ) 法令又は契約に基づく指示に違反したとき。

- (キ) 受託事業者等が、法令又は契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。
- (ク) 受託事業者等が、法令又は契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得た情報を目的外に利用したとき。
- (ケ) 暴力団員を業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになったとき。
- (コ) 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき。

サ 委託契約の解釈

委託契約に関して疑義が生じた事項については、その都度、国と受託事業者で協議する。

10 受託事業者が委託業務を実施するに当たり第三者又は国に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により当該受託事業者が負うべき責任に関する事項

- (1) 委託業務を実施するに当たり、受託事業者等が、故意又は過失により、第三者に損害を加えた場合における当該損害に対する賠償等については、次に定めるところによるものとする。
 - ア 国が国家賠償法(昭和22年法律第125号)第1条第1項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、国は受託事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額(当該損害の発生について国の責めに帰すべき理由が存する場合は、国が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。)について求償することができる。
 - イ 受託事業者が民法(明治29年法律第89号)第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について国の責めに帰すべき理由が存するときは、当該受託事業者は国に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができる。
- (2) 委託業務を実施するに当たり、受託事業者等が、故意又は過失により、国に損害を加えた場合には、受託事業者は当該損害に対する賠償の責めに任ずるものとする(ただし、当該損害の発生につき、国の責めに帰すべき理由が存するときは、当該国の過失割合に応じた部分を除く。)

11 委託業務に係る評価に関する事項

- (1) 委託業務の実施状況に関する調査の時期

委託業務の実施状況調査については、内閣総理大臣が行う評価の時期を踏まえ、平成28年1月に実施するものとする。

- (2) 調査の実施方法

国は、次の調査項目について、実施状況の調査を行う。

- ア 利用者アンケート調査結果（上記２（４）アの利用者アンケート調査結果を用いる。）
- イ 待ち時間調査結果（上記２（４）イの待ち時間調査結果を用いる。）
- ウ 過誤処理件数
- エ 実施経費
- オ 調査期間中の総申請件数
- カ 委託業務の実施状況の評価に必要な事項

（３）評価方法

受託事業者の実績と従来の実績との比較を行う。

12 その他委託業務の実施に関し必要な事項

（１）委託業務実施状況等の委員会への報告

受託事業者に対する会計法令に基づく監督・検査の状況について、委託業務終了後に監理委員会へ報告するとともに、法第２６条及び第２７条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会に報告することとする。

（２）国の監督体制

- ア 本委託業務の契約に係る監督は、契約担当官等が、自ら又は補助者に命じて、立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。
- イ 本委託業務の実施状況に係る監督は、上記９（１）により行うこととする。
- ウ 本委託業務に関し、公共サービスを適正に実施し、又は向上させるとの観点から情報共有や課題の検討を行うため、受託事業者との間で、必要に応じて随時打合せを行うこととする。
- エ 国は、受託事業者が置いた業務管理者等との連絡・調整（受託事業者からの業務処理上の質問に対する対応を含む。）を行う職員（委託元責任者）を置くものとする。

（３）受託事業者の責務等

- ア 本委託業務に従事する者は、刑法(明治４０年法律第４５号)その他の罰則の適用については、法第２５条第２項の規定により公務に従事する職員とみなされる。
- イ 受託事業者は、会計検査院が必要と認めるときには、会計検査院法（昭和２２年法律第７３号）第２５条及び第２６条により、会計検査院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は法務省を通じて、資料・報告等の提出を求められたり質問を受けたりすることがある。
- ウ 次のいずれかに該当する者は、法第５５条の規定により３０万円以下の罰金に処せられる。
 - （ア）法第２６条第１項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は法第２６条第１項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をした者。

- (イ) 正当な理由なく，法第 27 条第 1 項の規定による指示に違反した者。
- エ 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人，使用人その他の従業員が，その法人又は人の業務に関し，上記ウの違反行為をしたときは，法第 56 条の規定により，行為者が罰せられるほか，その法人又は人に対して上記ウの刑が科されることとなる。

対象地方入国管理局等一覧

入札実施局	対象入国管理局所在地	管轄地域
東京入国管理局	東京入国管理局 東京都港区港南5-5-30	茨城県, 栃木県, 群馬県, 埼玉県, 千葉県, 東京都, 神奈川県, 新潟県, 山梨県, 長野県
	東京入国管理局横浜支局 神奈川県横浜市金沢区鳥浜町10-7	神奈川県
名古屋入国管理局	名古屋入国管理局 愛知県名古屋港区正保町5-18	愛知県, 三重県, 静岡県, 岐阜県, 福井県, 富山県, 石川県
大阪入国管理局	大阪入国管理局 大阪府大阪市住之江区南港北1-29-53	大阪府, 兵庫県, 京都府, 奈良県, 滋賀県, 和歌山県

委託業務の内容

民間事業者が行う具体的事務の内容は、以下のとおりである。

なお、当該事務の内容の詳細については、事務処理に必要な手引き（希望者に入札説明会で貸与）で確認することができる。

1 民間事業者が行うべき業務の具体的内容

（１）在留資格認定証明書交付申請の受付に関する事務（東京入国管理局における日本語教育機関を対象に年４回実施している一括受付手続は除く。）

- ア 申請人、権限ある代理人又は申請取次者の本人確認及び住居地確認
- イ 申請書の記載内容、顔写真の貼付、必要資料の有無の確認
- ウ 返信用封筒（宛先の記載、切手の貼付があるもの）の確認
- エ タイトルシートの選択、必要事項の記入
- オ 申請受付票の作成（申請番号、氏名等の記載）、交付
- カ 申請人、代理人へ審査後に結果は郵送される旨の案内
- キ 申請書類の編綴（タイトルシート、申請書、立証資料の順）
- ク １日に受付した申請書類を申請種類別、申請番号順に整理、引渡書の作成、職員へ引渡

（２）在留資格取得許可申請、在留期間更新許可申請、在留資格変更許可申請、永住許可申請、資格外活動許可申請、就労資格証明書交付申請の受付に関する事務

ア 各種申請書類のプレチェック事務（東京入国管理局のみ）

- （ア） 各種申請書類の記入漏れや添付書類に不備がないか等の事前確認
- （イ） 受付番号札の交付

イ 申請受付事務

- （ア） 申請人、権限ある代理人又は申請取次者の本人確認及び住居地確認
- （イ） 在留期限、在留資格取得に係る事由（出生、国籍離脱等）発生日の確認
- （ウ） 旅券の有効期限、在留カード又は特別永住者証明書（在留カード又は特別永住者証明書とみなされる外国人登録証明書を含む。以下これらを「在留カード等」という。）の確認
- （エ） 申請書の記載内容、必要資料の有無の確認
- （オ） 出頭通知用はがきに宛先を記載するよう案内し、記載後回収
- （カ） 申請の種類に応じてタイトルシートを選択、必要事項を記入
- （キ） 受付入力端末による受付入力
- （ク） 旅券等に申請受付印の押印、旅券等を所持しない者には申請受付票を作成・交付（申請人が中長期在留者の場合は、在留カード等に申請中である旨の押印

(在留期間更新申請及び在留資格変更申請の場合)、申請受付票を作成・交付)
(ケ) 在留期間の特例に関する案内書の交付(在留期間更新許可申請, 在留資格変更許可申請の場合)

(コ) 添付書類の案内に関する文書の交付

永住許可申請者については、永住許可申請の審査中に在留期限が経過しないように、受付窓口において在留期間更新許可申請に係る注意喚起文を配布する。

(サ) 申請人, 代理人へ出頭通知用はがきが到着したら旅券, 在留カード等, 出頭通知用はがきを持って来庁するよう案内

(シ) 申請書類の編綴(タイトルシート, 申請書, 立証資料の順)

(ス) 1日に受け付けた申請書類を申請種類別, 申請番号順に整理, 引渡書の作成, 職員へ引渡し

(3) 管理業務

業務管理者等は、主体となって次の事務を行うこととする。

ア 受付業務の進捗状況監理

イ サービスの品質管理

ウ 個人情報の保護

エ 秘密情報等の保護

オ セキュリティ対策

カ 不正・不当事案の対応

キ 内部監査の実施

ク 苦情処理

ケ 備品・消耗品等の保管・管理

コ 統計表(毎月), 業務報告書(日報)及び事業報告書(月報)の作成・提出

サ 事前研修, 継続研修の実施

シ 受託事業者の交代に伴う引継ぎ

ス 国との連絡・調整

セ 業務従事者への改善等の指示

(4) その他の事務

ア 窓口における各種申請に関する利用者からの質問への対応

イ 執務室及び窓口の整理整頓等受付事務処理に当たっての準備作業

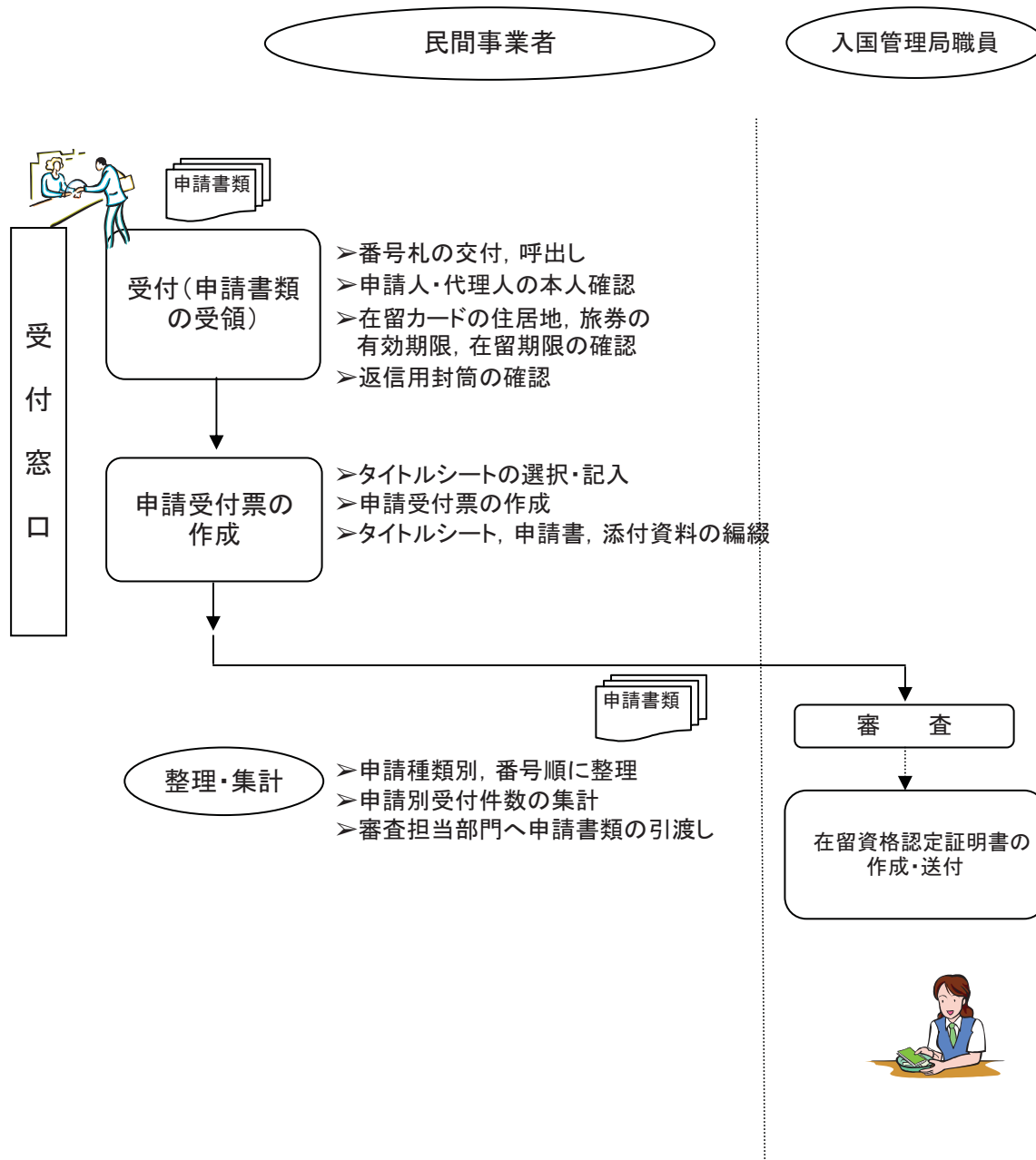
ウ 使用設備の故障時の業者への連絡

2 職員と連携して民間事業者が処理する事務

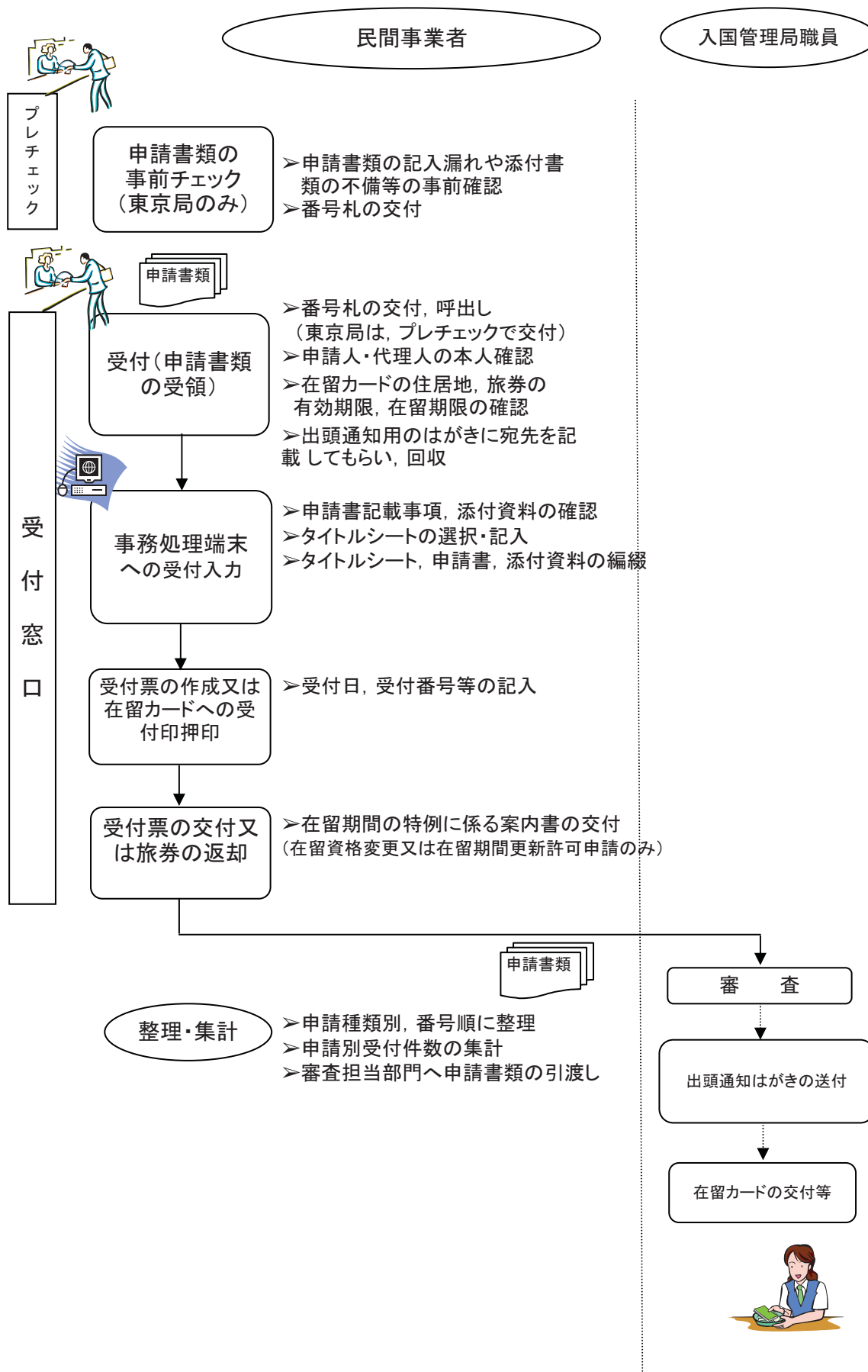
(1) システム又は機器障害発生時における対応

(2) 入札実施要項2(4)に規定するアンケート調査実施時の対応

業務処理フローの概要図
(在留資格認定証明書交付申請関係)



業務処理フローの概要図 (認定申請以外の在留諸申請関係)



提 案 内 容 整 理 表

評 価 の 項 目 及 び 評 価 の 要 素			提 案 書 該 当 頁
項 目	評 価 区 分	要 求 要 件	

誓 約 書

当社（個人である場合は私，団体である場合は当団体）は，入札に参加するに当たり，下記の事項を誓約します。

この誓約が虚偽であり，又はこの誓約に反したことにより，当方が不利益を被ることとなっても，異議は一切申し立てません。

記

1 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号。以下「法」という。）第 10 条第 4 号及び第 6 号から第 9 号の暴力団排除条項に該当しないこと。

2 暴力団又は暴力団関係者を再委託先としないこと。

3 法第 10 条各号の競争参加資格の欠格事由に該当しないこと。

平成 年 月 日

殿

（郵便番号 ）

入札参加事業者 住 所

電話番号 （ ） ー

商 号

又は名称

氏 名 ⑩

（法人にあつては，代表者氏名）

【法定代理人】

氏 名 ⑩

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費（別添のとおり） （注記事項） 各費目の内容は、以下のとおりです。 ・ 人件費 （非常勤職員）俸給，健康保険料，厚生年金，雇用保険料 ・ 物件費 委託業務に必要な通信運搬費，光熱水料，消耗品費等は国が負担するため計上していません。 ・ 委託費 委託費には，当該事業者との契約金額を計上しています。
2 従来の実施に要した人員（別添のとおり） （業務従事者に求められる知識・経験等） ・ 出入国管理及び難民認定法をはじめとする入国・在留諸申請に関する知識・経験を有すること。 ・ 簡単なパソコン操作ができること。 （業務の繁閑の状況とその対応） 業務の繁閑状況の傾向として，年度の変わり目である３月と４月が繁忙となっています。
（注記事項） ・ 平成２２年度の人員は，年間を通じ従事していた人数を表示しています。 なお，繁忙時には常勤職員の一時的な事務応援がありました。 ・ フルタイム勤務でない非常勤職員の人数については，一日７．７５時間勤務に換算して表示しています。 ・ 平成２３・２４年度の人員は，平均的な受付件数を処理した日における総勤務時間数を７．７５時間で割り戻した人数を表示しています。
3 従来の実施に要した施設，設備及び物品 （施設，設備関係） 別紙１の委託対象地方入国管理局内事務室の申請受付窓口スペース ・ 東京入国管理局：認定証明書申請窓口４か所，在留申請窓口１６か所 ・ 横浜支局：認定証明書・在留申請窓口５か所 ・ 名古屋入国管理局：認定証明書・在留申請窓口５か所 ・ 大阪入国管理局：認定証明書・在留申請窓口６か所

(物品関係) ア 受付入力端末（東京入国管理局 13 台，同横浜支局 5 台，名古屋入国管理局 5 台，大阪入国管理局 4 台） イ その他業務処理に必要と認められる物品
(注記事項) 上記に記載された施設，設備及び物品は，受託事業者が無償で利用できるものです。
4 従来の実施における目的の達成の程度（別添のとおり）
(注記事項) 目標・計画欄：年に 4 回実施するアンケート調査において，80%以上の利用者から，申請の受付までに要した時間が「45 分未満」及び応接態度の満足度が「満足」，「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得ること。
5 従来の実施方法等
(1) フロー図 別紙 3 の「入国・在留諸申請事務の業務処理フロー図」を参照願います。 ・東京入国管理局においては，在留資格認定証明書交付申請を除く在留諸申請の受付前に申請書や添付書類などを事前確認するプレチェック業務を実施しております。 ・在留資格認定証明書交付申請については，日本語教育機関を対象に一括受付手続を年 4 回実施しております。なお，東京入国管理局の一括受付手続は，委託業務の範囲に含まず，国において実施します。
(2) 組織図 別紙 10 の各「機構図」を参照願います。
(3) 業務取扱時間 ・受付窓口は月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 4 時まで，プレチェック窓口は午前 8 時 30 分から午後 4 時までとなっており，昼休み時間中も取り扱っております。 ・休日は，土曜日及び日曜日，国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日，年末年始（12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで）となっております。
(4) 取扱数量等 ・従来の業務実施における取扱数量等は別添のとおりです。

(1) 従来の実施に要した経費

(単位：千円)

			平成22年度	平成23年度	平成24年度
計	人件費	常勤職員	0	0	0
		非常勤職員	44,477	0	0
	物件費		0	0	0
	委託費		0	30,240	52,439
			44,477	30,240	52,439

※23年4月から開始した市場化テストについて、24年7月に契約を解除し、以降、国及び随意契約で選定した事業者が委託業務を実施した。

(2) 従来の実施に要した人員

(単位：人)

		平成22年度	平成23年度	平成24年度
常勤職員		0	0	0
非常勤職員		15	0	0
業務委託職員（民間）	プレチェック	0	3	3
	在留資格認定証受付	0	4	4
	在留諸申請受付	0	16	16

(4) 従来の実施における目的の達成の程度

アンケート調査結果(23年度第1四半期～24年度第4四半期集計分)

ア 申請の受付までにかかった時間

	15分未満	30分未満	45分未満	45分以上	無回答	合計	達成率
人数	1,287	1,162	708	1,727	124	5,008	64.6%
割合	25.7%	23.2%	14.1%	34.5%	2.5%	100.0%	

イ 担当者の応接態度

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	無回答	合計	達成率
人数	2,264	1,303	985	190	113	100	4,955	93.8%
割合	45.7%	26.3%	19.9%	3.8%	2.3%	2.0%	100.0%	

(5) 従来の実施方法等（従来業務実施における取扱数量）

○平成22年度～平成24年度申請受付件数

	在留資格 認定証	取得	変更	更新	永住	資格外	就労資格 証明書	特別永住	合計
平成22年度	103,960	2,012	58,063	121,040	14,754	64,187	4,355	36	368,407
平成23年度	103,328	1,460	42,477	122,449	16,158	53,271	4,464	51	343,658
平成24年度	125,455	2,313	48,840	125,211	14,587	50,368	4,476	30	371,280

○平成24年度月別件数

	在留資格 認定証	取得	変更	更新	永住	資格外	就労資格 証明書	特別永住	合計
4月	8,686	132	4,455	10,379	1,597	8,274	291	2	33,816
5月	9,871	158	4,278	13,032	1,516	6,153	347	3	35,358
6月	14,542	166	4,038	12,367	1,978	6,090	370	2	39,553
7月	11,942	170	3,736	10,918	1,426	5,591	419	6	34,208
8月	9,751	233	3,560	10,277	1,112	5,090	438	1	30,462
9月	9,972	189	3,524	9,642	889	2,862	358	0	27,436
10月	8,733	211	4,506	10,285	1,013	5,422	438	3	30,611
11月	6,989	242	2,902	8,163	993	2,577	438	1	22,305
12月	14,617	219	3,289	7,250	957	1,719	352	4	28,407
1月	13,190	204	3,777	9,176	814	1,959	300	2	29,422
2月	8,151	207	4,519	10,525	1,070	1,679	336	4	26,491
3月	9,011	182	6,256	13,197	1,222	2,952	389	2	33,211
計	125,455	2,313	48,840	125,211	14,587	50,368	4,476	30	371,280

(1) 従来の実施に要した経費

(単位：千円)

			平成22年度	平成23年度	平成24年度
計	人件費	常勤職員	0	0	0
		非常勤職員	5,016	0	0
	物件費		0	0	0
	委託費		0	6,048	11,904
			5,016	6,048	11,904

※23年4月から開始した市場化テストについて、24年7月に契約を解除し、以降、国及び随意契約で選定した事業者が委託業務を実施した。

(2) 従来の実施に要した人員

(単位：人)

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
常勤職員	0	0	0
非常勤職員	3	0	0
業務委託職員（民間）	0	5	5

(4) 従来の実施における目的の達成の程度

アンケート調査結果（23年度第1四半期～24年度第4四半期集計分）

ア 申請の受付までにかかった時間

	15分未満	30分未満	45分未満	45分以上	無回答	合計	達成率
人数	762	406	188	242	31	1,629	
割合	46.8%	24.9%	11.5%	14.9%	1.9%	100.0%	84.9%

イ 担当者の応接態度

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	無回答	合計	達成率
人数	990	336	231	27	22	23	1,629	
割合	60.8%	20.6%	14.2%	1.7%	1.4%	1.4%	100.0%	96.9%

(5) 従来の実施方法等（従来業務実施における取扱数量）

○平成22年度～平成24年度申請受付件数

	在留資格認定証	取得	変更	更新	永住	資格外	就労資格証明書	特別永住	合計
平成22年度	9,341	470	5,142	21,322	4,017	7,309	1,108	5	48,714
平成23年度	8,035	319	3,712	19,047	4,550	5,591	982	3	42,239
平成24年度	9,006	500	4,380	18,717	3,818	5,455	544	2	42,422

○平成24年度月別件数

	在留資格認定証	取得	変更	更新	永住	資格外	就労資格証明書	特別永住	合計
4月	542	43	399	1,745	496	950	75	0	4,250
5月	650	37	351	1,953	449	848	57	0	4,345
6月	1,199	30	337	1,765	543	632	70	0	4,576
7月	889	48	329	1,801	328	499	49	0	3,943
8月	682	47	371	1,489	272	321	44	0	3,226
9月	625	50	367	1,422	204	365	36	0	3,069
10月	624	46	380	1,407	296	509	45	0	3,307
11月	775	43	313	1,223	235	292	41	0	2,922
12月	627	47	289	1,052	201	207	37	0	2,460
1月	764	52	401	1,448	238	206	34	2	3,145
2月	702	27	361	1,540	272	199	28	0	3,129
3月	927	30	482	1,872	284	427	28	0	4,050
計	9,006	500	4,380	18,717	3,818	5,455	544	2	42,422

(1) 従来の実施に要した経費

(単位：千円)

			平成22年度	平成23年度	平成24年度
計	人件費	常勤職員	0	0	0
		非常勤職員	0	0	0
	物件費		0	0	0
	委託費		10,248	10,337	10,337
			10,248	10,337	10,337

※ 23年4月から市場化テストを実施。

(2) 従来の実施に要した人員

(単位：人)

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
常勤職員	0	0	0
非常勤職員	0	0	0
業務委託職員（民間）	5	6	6

(4) 従来の実施における目的の達成の程度

アンケート調査結果(23年度第1四半期～24年度第4四半期集計分)

ア 申請の受付までにかかった時間

	15分未満	30分未満	45分未満	45分以上	無回答	合計	達成率
人数	1,101	666	402	673	0	2,842	76.3%
割合	38.7%	23.4%	14.1%	23.7%	0.0%	100.0%	

イ 担当者の応接態度

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	無回答	合計	達成率
人数	1,989	557	222	22	52	0	2,842	97.4%
割合	70.0%	19.6%	7.8%	0.8%	1.8%	0.0%	100.0%	

(5) 従来の実施方法等（従来業務実施における取扱数量）

○平成22年度～平成24年度申請受付件数

	在留資格 認定証	取得	変更	更新	永住	資格外	就労資格 証明書	特別永住	合計
平成22年度	33,236	789	40,635	35,353	7,883	8,745	2,606	11	129,258
平成23年度	29,253	713	23,775	45,701	7,820	6,638	2,284	2	116,186
平成24年度	33,904	904	22,081	55,969	6,879	7,917	1,982	14	129,650

○平成24年度月別件数

	在留資格 認定証	取得	変更	更新	永住	資格外	就労資格 証明書	特別永住	合計
4月	2,917	56	1,525	4,523	697	1,219	172	2	11,111
5月	2,911	58	1,557	4,819	849	1,021	179	0	11,394
6月	3,670	70	1,706	4,766	956	978	232	2	12,380
7月	2,575	63	1,938	4,412	651	681	193	3	10,516
8月	3,197	92	1,765	4,651	556	500	179	1	10,941
9月	2,213	78	1,673	4,027	444	500	191	0	9,126
10月	3,091	93	2,873	6,180	560	877	174	3	13,851
11月	2,036	66	1,182	3,840	413	448	132	0	8,117
12月	3,218	71	1,658	3,713	400	351	126	1	9,538
1月	3,046	89	1,766	4,412	397	365	126	1	10,202
2月	2,681	81	2,042	4,993	462	425	155	1	10,840
3月	2,349	87	2,396	5,633	494	552	123	0	11,634
計	33,904	904	22,081	55,969	6,879	7,917	1,982	14	129,650

(1) 従来の実施に要した経費

(単位：千円)

			平成22年度	平成23年度	平成24年度
計	人件費	常勤職員	0	0	0
		非常勤職員	0	0	0
	物件費		0	0	0
	委託費		6,768	6,046	6,046
			6,768	6,046	6,046

※ 23年4月から市場化テストを実施。

(2) 従来の実施に要した人員

(単位：人)

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
常勤職員	0	0	0
非常勤職員	0	0	0
業務委託職員（民間）	3	5	5

(4) 従来の実施における目的の達成の程度

アンケート調査結果(23年度第1四半期～24年度第4四半期集計分)

ア 申請の受付までにかかった時間

	15分未満	30分未満	45分未満	45分以上	無回答	合計	達成率
人数	1,178	551	154	98	23	2,004	95.1%
割合	58.8%	27.5%	7.7%	4.9%	1.1%	100.0%	

イ 担当者の応接態度

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	無回答	合計	達成率
人数	1,342	443	185	15	13	6	2,004	98.6%
割合	67.0%	22.1%	9.2%	0.7%	0.6%	0.3%	100.0%	

(5) 従来の実施方法等（従来業務実施における取扱数量）

○平成22年度～平成24年度申請受付件数

	在留資格 認定証	取得	変更	更新	永住	資格外	就労資格 証明書	特別永住	合計
平成22年度	17,604	425	11,172	22,821	3,774	10,687	615	32	67,130
平成23年度	18,356	421	8,147	25,138	4,235	9,919	585	30	66,831
平成24年度	19,302	635	8,761	26,502	3,652	9,474	554	75	68,955

○平成24年度月別件数

	在留資格 認定証	取得	変更	更新	永住	資格外	就労資格 証明書	特別永住	合計
4月	1,731	40	841	2,492	388	1,696	66	7	7,261
5月	1,290	37	678	2,690	481	1,360	61	11	6,608
6月	2,580	27	659	2,476	490	1,585	73	15	7,905
7月	1,650	52	571	2,236	406	1,044	53	10	6,022
8月	1,399	59	659	1,977	284	540	51	3	4,972
9月	1,128	70	665	2,289	217	549	48	0	4,966
10月	1,738	61	694	2,174	252	780	47	13	5,759
11月	1,218	68	554	1,502	202	526	43	2	4,115
12月	2,729	63	592	1,578	205	277	21	3	5,468
1月	1,647	64	704	2,050	200	275	23	5	4,968
2月	1,094	48	884	2,139	221	306	36	6	4,734
3月	1,098	46	1,260	2,899	306	536	32	0	6,177
計	19,302	635	8,761	26,502	3,652	9,474	554	75	68,955

〇〇入国管理局(〇〇支局)業務報告書(日報)

1 日付

平成〇年〇月〇日()

2 業務処理体制

時間帯	8:30～	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		
業務従事者(総数)														
うち業務管理者														

3 業務処理件数

平成〇年〇月〇日分	受付件数
在留資格認定証明書交付申請	
在留資格取得許可申請	
在留期間更新許可申請	
在留資格変更許可申請	
永住許可申請	
特別永住許可申請	
資格外活動許可申請	
就労資格証明書交付申請	

4 特記事項

(1) 判明した過誤処理等事故の有無

有 (○件) ・ 無	
事案の概要及び対応結果	

(2) 苦情対応の有無

有 (○件) ・ 無	
事案の概要及び対応結果	

(3) 意見・要望対応の有無

有 (○件) ・ 無	
事案の概要及び対応結果	

(4) その他の特記事項

--

〇〇入国管理局 事業報告書(月報)〇年〇月分

□□□□社 ○○○○ 印

1 業務実施期間 平成〇年〇月〇日～平成〇年〇月〇日

2 要求水準を満たしていない事項及びそれに対する業務従事者の指導等の措置

--

3 〇〇入国管理局からの改善指示事項及びそれに対する業務従事者の指導等の措置

--

4 〇〇入国管理局への業務改善提案等

--

5 その他特記事項

--

〇〇入国管理局 申請受付件数統計表 〇年〇月分

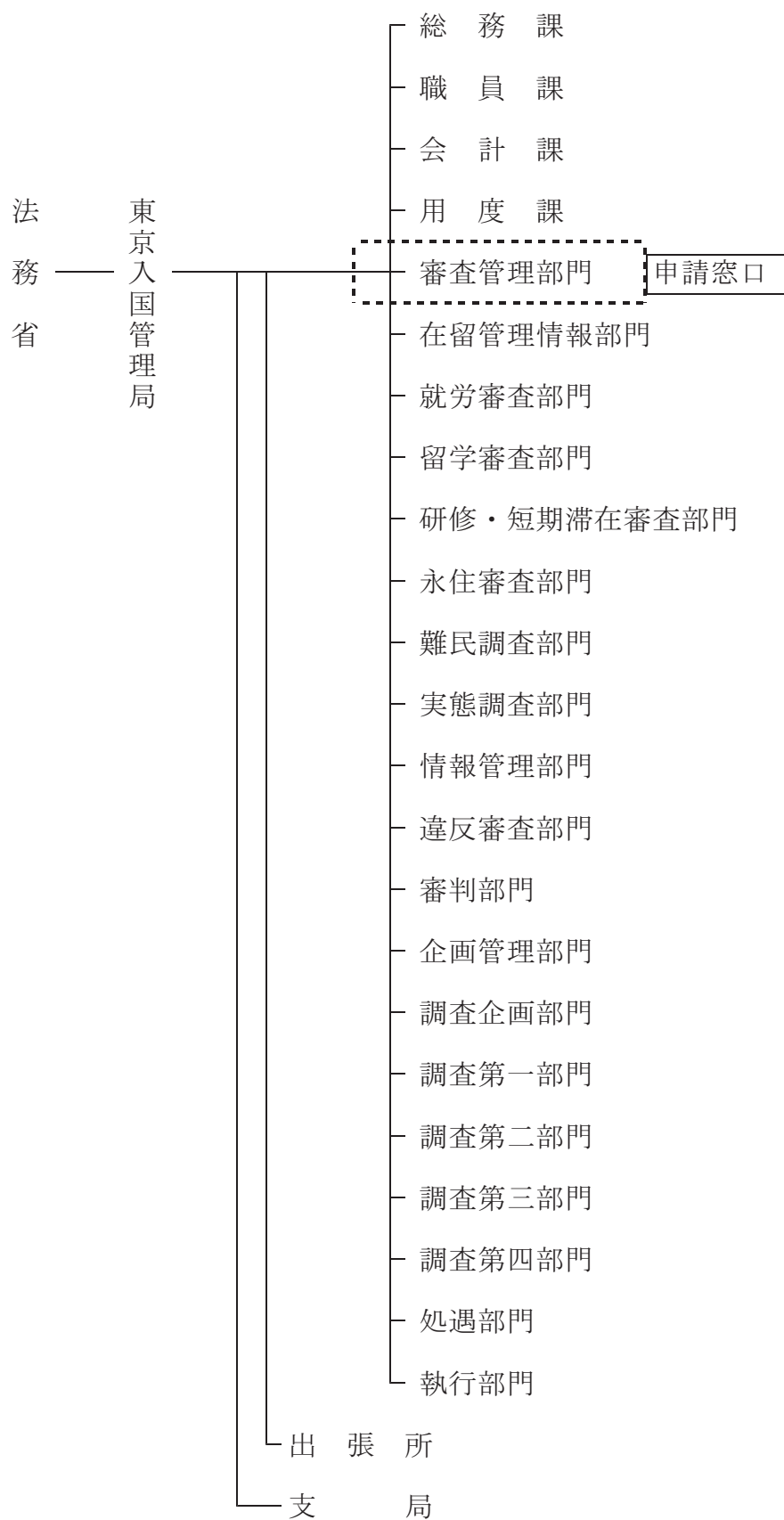
□□□□社 代表取締役 ○○○○ 印

報告書作成者 ○○○○ 印

平成〇年〇月分	受付件数
在留資格認定証明書交付申請	
在留資格取得許可申請	
在留期間更新許可申請	
在留資格変更許可申請	
永住許可申請	
特別永住許可申請	
資格外活動許可申請	
就労資格証明書交付申請	

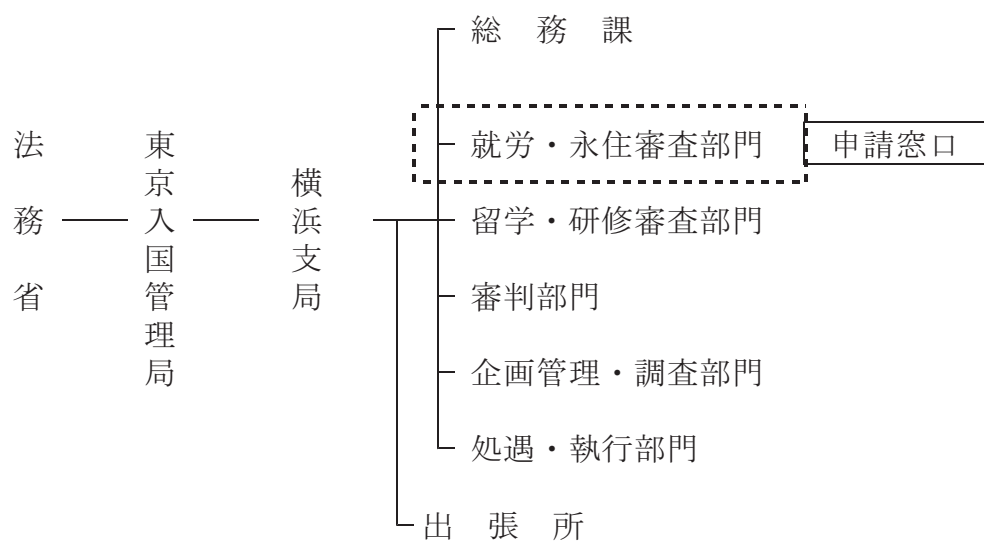
(東京入国管理局機構図)

(平成 25 年 7 月 1 日現在)



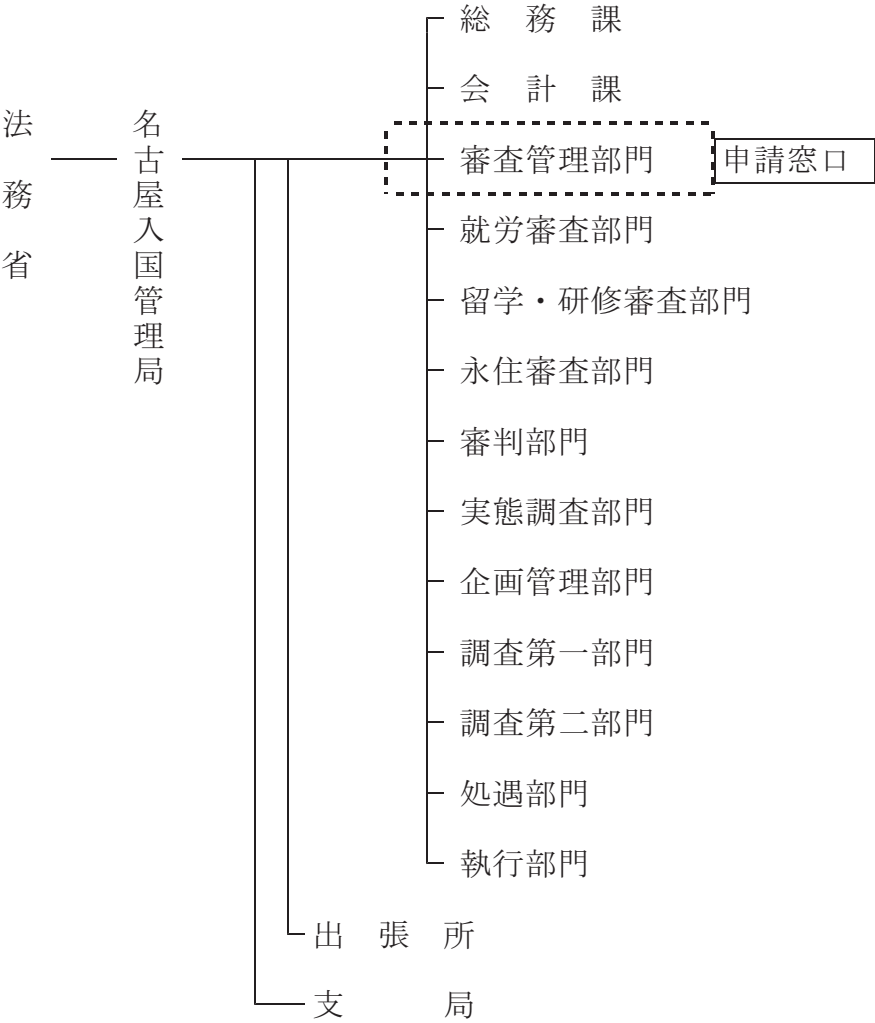
(横浜支局機構図)

(平成 25 年 7 月 1 日現在)



(名古屋入国管理局機構図)

(平成 25 年 7 月 1 日現在)



(大阪入国管理局機構図)

(平成 25 年 7 月 1 日現在)

