

入札監理小委員会における審議の結果報告

外国人総合インフォメーションセンターの運營業務

法務省所管の「外国人総合インフォメーションセンターの運營業務」については、平成 23 年度から平成 25 年度までの 3 か年契約として、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において、民間競争入札を実施する旨、公共サービス改革基本方針（別表）に定められ、本業務を行っていたところである。

このうち、東京入国管理局、同横浜支局及び大阪入国管理局については、平成 24 年 7 月に本業務の委託契約を解除し、同年 9 月から平成 25 年 3 月末までの期間について随意契約により事業者を選定し、本業務を行っている。

本実施要項案については、当該随意契約終了後の平成 25 年 4 月から平成 26 年 3 月末までの 1 年間について民間競争入札を実施するためのものである。

今般、法務省から提出された民間競争入札実施要項案について、入札監理小委員会において審議したので、その結果（主な論点と対応）を以下のとおり報告する。

1 確保されるべき公共サービスの質について（実施要項案 2 頁）

【論点】

要求水準の設定及び利用者アンケートの実施方法等について、必要な見直しが行われているか。

【対応】

- ・アンケート調査回数を「四半期に 1 回」から「年 2 回」に変更した。
- ・「満足度」の要求水準を「80%以上」から「90%」以上に変更した。
- ・電話対応業務の要求水準を新設し、応答率を「75%以上」に設定した。
- ・メール対応業務の要求水準を新設し、「3 業務日以内に回答」に設定した。

2 委託業務を実施するため者を決定するための評価の基準（実施要項案 5 頁から 10 頁）

【論点】

民間事業者の創意と工夫とを反映できる評価基準となっているか。

【対応】

・必須項目として、委託業務の適正・確実な実施に当たって、①本契約の履行に支障のない財務状況であること、②直近 3 か年の委託事業を適正に実施したこと、③個人情報取扱いを適正に実施することを、基本的要件として追加し、以下の添付書類で確認することとした。

①：財務状況に関する資料（直近 3 か年）

②：受託実績に関する資料（直近 3 か年）

③：個人情報の取扱いに関する資料（P マーク若しくは ISO 27001 等）

・加点項目として、民間事業者の創意と工夫とをよりの確に反映すること等を目的として、配点等について見直しを行った。

3 研修体制（実施要項案 7 頁）

【論点】

適切かつ確実な業務を実施するための効果的な研修体制となっているか。

【対応】

・委託業務の適切かつ確実な実施のため、従来の事前研修をより充実させることに加えて、以下の内容についての継続研修を実施する。

- ①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
- ②接遇・苦情処理研修
- ③コンプライアンス・セキュリティ研修

4 その他

・委託業務に係る評価に関する事項

本業務については、1 年間のみの実施期間となっているところ、本業務に係る評価を行う上での実施状況調査が困難であるため、本業務における評価は行わない。

・パブリックコメントへの対応

本実施要項案に対するパブリックコメントの結果、特段の対応を要する意見は提出されなかった。

以上