

# 第282回入札監理小委員会 議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第282回 入札監理小委員会議事次第

日 時：平成25年 9 月25日（水） 16:52～17:40

場 所：永田町合同庁舎 1階 第1 共用会議室

1. 実施要項（案）の審議

- 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）
- 地方入国管理局等の入国・在留手続の窓口業務（法務省）

<出席者>

（委 員）

尾花主査、川澤専門委員、生島専門委員

（法務省）

入国管理局 総務課 佐々木課長、宮尾補佐官、柏原法務専門官

（事務局）

金子参事官

○尾花主査 それでは、ただいまから第282回入札監理小委員会を開催します。

本日は、法務省の「外国人在留総合インフォメーションセンターの運營業務」及び「地方入国管理局等の入国・在留手続の窓口業務」の実施要項（案）について審議いたします。

最初に、法務省入国管理局総務課佐々木課長より、「外国人在留総合インフォメーションセンターの運營業務」及び「地方入国管理局等の入国・在留手続の窓口業務」の実施要項（案）の内容等について御説明をお願いしたいと思います。

なお、説明は、各実施要項15分程度で、合わせて30分程度でお願いいたします。

○佐々木課長 法務省でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

それでは、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の運營業務」及び「入国・在留手続の窓口業務」に係る入札実施要項（案）について、概略を御説明させていただきます。

入国管理局におきます市場化テストについては、昨年7月、一部実施官署において、受託事業者が経営破綻に至ったことから、当該事業者との契約を解除し、今年度改めて民間競争入札を実施しましたほか、受託業務の実施状況調査においても、公共サービスとして国が要求する水準を一部満たしていない状況にあるなど、先般、委員会でも御審議いただいた実施事業の評価におきまして、委託業務の適正かつ確実な実施に向けて入札実施要項の見直しを行った上、公共サービスの質の向上及び経費の削減を図ることとの御指摘をいただいたところでございます。

特に、「入国・在留手続の窓口業務」において、具体的に検討すべき事項についてお示しをいただきましたので、入札実施要項（案）の策定に当たり、御指摘をいただきました事項について全て入札実施要項（案）に反映させておりますので、御報告申し上げます。

そのほかの私どもの現場、地方入国管理局からの意見なども踏まえまして、公共サービスの質を維持しつつ、適正な委託業務の実施が図れるよう見直しを行っております。

それでは、まず1点目ですが、必須項目審査と加点項目審査の点数配分を見直し、受託事業者の選定に当たって、特に業務処理体制に係る提案内容の優劣がより反映されるようにするとともに、提案書に基づく業務処理体制の履行を担保するため、委託費の減額規定を新たに設けるなど、安定的に質の高い業務処理体制の維持が図れるようにしてまいります。ポイントだけ私から申し上げます。

2点目ですが、国が求める公共サービスの質として、インフォメーションセンター運營業務においては電話の応答率を、それから、在留窓口業務においては待ち時間に関する要求水準について、過去の実施状況なども踏まえて検討した結果、若干緩和と申しますか、引き下げを行ってございまして。1点目で申し上げましたように、厳格化するところは厳格化し、実情に応じて適正な要求水準を設定し、そのことによって公共サービスの質を維持することを最優先に見直しをした点もございまして、詳細は担当者から御説明いたしますが、その他の項目についても見直しを実施してございまして、入国管理局においても、本委託業務が適正に実施され、利用者の方の利便性、それから、満足度を向上させること

を念頭に、この入札実施要項を策定いたしましたので、御審議のほどよろしくお願い申し上げます。

それでは、細かく一つ一つ御説明を申し上げます。

○宮尾補佐官 入国管理局の宮尾でございます。私から詳細を御説明させていただきます。

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營業務」及び「入国・在留手続の窓口業務」に係る入札実施要項（案）について、前回から見直した内容及び見直しの考え方などについて、まとめて御説明をさせていただきます。

入国管理局における市場化テストは、昨年度、一部受託事業者の経営破綻により契約を解除したことから、昨年11月に入札実施要項（案）の審議を経て、今年度改めて1年間だけの市場化テストを実施しております。そのため、現在、市場化テスト導入当初から継続して実施している官署の実施要項、経営破綻に至らなかった業者が入っている官署もございますので、その実施要項と昨年度見直しした実施要項と2種類存在している形になっておりますが、本日は、昨年11月に御審議をいただいた入札実施要項を見直し前の要項として御説明をさせていただきます。

まず、それぞれの委託業務に共通し見直した事項について御説明を申し上げます。

共通部分については、同様の記載ぶりとなっておりますので、説明の際には、お手元でございます「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）」に基づいて御説明をさせていただきます。

最初は委託業務の開始時期でございます。実施要項（案）の3ページの下段でございます。「実施期間」でございます。

当局の業務は、4月前後が繁忙期でございます。申請件数も増加する傾向にあるところ、通常、委託契約等の始期は年度当初である4月からというのが一般的であるため、業務開始当初に在留窓口で混乱が生じるといった状況にありました。この点について、委員会の事業評価においても、委託業務開始時期が繁忙期と重ならないような方策を検討することの指摘がなされていることから、現場の意見も踏まえまして、今回、契約期間を平成26年4月から平成29年6月末までの3年3か月とし、以降、契約更新の際には、比較的業務が落ち着く7月から委託業務を開始すること、としております。今回については、現契約が3月末までとなっておりますので、どうしても始まりが4月になってしまいますので、終わりを6月末としまして、以降の契約を7月から始まるというような形にしております。

なお、委員会からの御指摘は、在留窓口業務についてでございましたが、インフォメーションセンター運營業務においても同様の傾向が見られること、また、地方局における入札手続の効率化を図るといった観点からも、インフォメーションセンター運營業務についても同様に変更してございます。

次に、受託事業者を決定するための評価基準について、必須項目審査の項目を新たに追加しております。

1点目は実施要項（案）の6ページ下段6の（1）のアの（ア）のaでございます。基本的要件として、「労働社会保険諸法令を遵守していること」を追加してございます。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を審査することとしております。当局においても、社会保険料等の滞納により受託事業者が経営破綻に至ったという経緯もございましたので、今回、新たに必須項目として、保険料等の納入実績を確認することとしております。審査に当たっては、年金事務所及び労働局等でそれぞれ交付される社会保険料納入証明書、労働保険料等納入証明書を提出していただくことを考えております。

2点目が、次のページ、実施要項（案）の7ページの中段、（イ）のeでございます。委託業務の管理体制の審査において、国からの指示等を業務従事者に対して確実に周知するための体制の構築を求めています。これについては、在留窓口業務の実施状況において、同様の過誤処理が繰り返し発生するなどの事案があったことから、委員会の評価においても、国からの指示や過誤事案の概要等が委託業務の従事者全員に周知されるような仕組みを構築することの指摘がなされておりますので、提案書において効果的な体制を提案してもらうことにしております。

なお、インフォメーションセンター運營業務についても、同様の体制を求めることにしております。

次に、実施要項（案）6ページから11ページの部分に記載させていただいておるところですが、評価点の配分の見直しをしております。

まず、6ページ（1）アの部分でございます。「必須項目審査」で、従前、基礎点300点ということとさせていただいていたのを、250点に減らす一方、8ページのイの部分で「加点項目審査」の記載がございますが、最高点を150点から200点に変更しております。さらに、加点項目審査では、各審査項目の加点配分を見直し、各評価間の点数差を広げるとともに、業務処理体制に係る提案については、より多くの点数を配分しております。これにより、提案内容の優劣が点数の差としてより反映され、受託事業者の決定に当たり、評価の高い提案をした事業者が大きなアドバンテージを得ることとなると考えております。

特に、委託業務を適正に実施するためには、どのような業務処理体制で臨むのかが、公共サービスの質を確保する上で最も重要な要素と考えておりまして、また、先の委員会の評価においても、提案書において、具体的な処理体制を含めた提案をさせるなど、受託事業者に業務の閑散期・繁忙期を踏まえた適切な処理体制を整備させ、待ち時間を短縮させる具体的な仕組みを構築することの指摘をいただいていることも踏まえまして、その審査項目の最高評価には、加点得点全体の約3分の1に当たる70点を配分しておりまして、入札参加者においても、具体的かつ効果的な業務処理体制が提案されることを期待しているところでございます。

続きまして、次に、実施要項（案）の3ページの中段の2の（6）でございます。

委託費の減額措置ですが、適正な委託業務の実施を図るため、今回、新たに委託費の減

額規定を設けております。委託費の減額対象となる場合として、1点目は、これは要項(案)の9の(1)イに「指示」という項目がございまして、公共サービスの質が満たされない場合や委託業務の適正かつ確実な実施を確保する必要があると認めるとき、国から必要な措置をとるべきことを指示することができる」と規定しているのですが、当該指示において示された期限までに必要な措置を講じなかった場合に、当該月の委託費から10%を減額することにしており、受託事業者においては、国からの指示等に対して、速やかにかつ確実に改善措置等の対応をしていただけるものと考えております。

2点目は、受託事業者が提案書で示した業務処理体制における業務従事者数を配置できなかった場合、1日につき日割りの委託費から5%減額することとしております。先ほど説明したとおり、受託事業者決定に当たっては、提案書の内容を重視するようしておりますので、提案書における業務処理体制が確実に履行されるように規定しているところでございます。

次に、各業務の見直し事項について御説明をさせていただきます。ここで、「インフォメーションセンター運営業務」に係る実施要項(案)をごらんいただけますでしょうか。

最初は、同要項(案)の2ページ中段に2の(4)ア「全業務共通」でございまして。公共サービスの質を判断する方法として実施している利用者アンケートにおいて、従来、調査を実施していた「言葉遣いが適切であったか」という項目については、他の調査項目である「応接態度が適切であったか」と同種であるという判断から、その部分を削除させていただいております。

次に、同じページの「個別業務」の(ア)「電話による対応」でございまして。電話応答率の要求水準については、前回、これは昨年11月に見直しをした実施要項で、公共サービスの質の向上を図る目的で新たに設定した項目でございまして、過去の実績において、電話応答率の最高値が77%であったことを参考に、75%と設定したのですが、実施状況調査において、応答率が低調で改善指示を発出するといった事例もあったことから、適正な要求水準を改めて検討し、見直すことといたしました。電話応答率については、一般的な基準のようなものは見当たりませんが、前回の要求水準が、繁忙期・閑散期を考慮せず、実績の最高値を基準に設定したこと、また、他のコールセンター等の実施状況なども参考にし、今回、要求水準を75%から70%に変更しております。

インフォメーションセンターの部分では最後ですが、実施要項(案)の7ページの上段、bの「また、」以下のところですが、このセンテンスの部分ですが、東京入国管理局においては、他局に比べて、相談・案内件数が多ございまして、また、来訪者対応以外にも、電話及びメール対応の業務も行っております。業務管理者だけでは、全ての業務について進捗状況の把握をすることが困難である状況が見られましたことから、今回、必須項目審査の委託業務に係る管理体制において、各業務に業務リーダーを設置することを受託業者に求め、まずは、それぞれの業務ごとに業務リーダーが進行管理を行うこととし、受託業務の円滑な実施を図ることとしてございます。

続きまして、恐縮ですが、「入国・在留手続の窓口業務」の見直し事項について御説明をさせていただきますので、もう一度窓口業務の実施要項(案)にお戻りいただきまして、3ページ一番上のイの「待ち時間」でございます。

従来、待ち時間の調査は、利用者アンケートという形で実施しておりましたが、アンケート調査は、主観的な意見、感想を求めているものであり、得られた結果が正確かどうか検証できず、また、アンケートの実施方法によっては調査結果が左右される可能性があるなど、待ち時間は実施状況の評価をする上で重要な項目であり、より精度の高い調査結果が求められるという観点から、調査方法を見直すこととしたものであり、この点については、委員会からも、申請の受付までにかかった時間は、公共サービスの質にかかわる重要なものであることから、その調査方法についてアンケート調査の実施方法の明確化やアンケート調査以外の方法の検討など、さらなる精度の向上に努めることとの御指摘をいただいているところです。そういう御指摘を踏まえまして、調査に当たりましては、アンケートで実施する方法ではなく、各官署の職員が直接実施することとし、例えば時間帯ごとに一定数の申請者等について、申請者等に交付する受付番号札などを活用して、待ち時間の調査を行い、同日における平均待ち時間を算出することなどを考えております。今回の見直しにより、各官署に対しては、従来より負担を強いることにはなりますが、より精度の高い調査結果が得られるのではないかと考えております。

次に、待ち時間のところですが、要求水準についても併せて見直しをしております。公共サービスの質の判断材料として、申請までに要した待ち時間を基準にしているところ、東京局及び名古屋局では、要求水準を下回る結果となりましたが、一方で、利用者の満足度では高い評価を受けておりました。このような状況について、委員会からも、利用者の満足度と適合した内容となるよう要求水準を適切に設定することとの御指摘をいただいております。従来、利用者アンケートにおいて、80%以上の利用者から、待ち時間が45分未満との評価を得ることを要求水準としておりましたが、今回、調査方法の見直しに合わせて、調査当日の平均待ち時間が60分以内としております。時間だけ見れば、公共サービスの質が低下したように思われますが、本件委託業務は年間を通して繁忙期・閑散期が存在しており、過去の実施状況から、繁忙期において、待ち時間を45分以内で処理することは難しいのではないかと結論から、待ち時間の上限として60分以内に変更をさせていただいているものです。これについては、入札説明会等において、60分待たせてもいいということではなく、どんなに忙しくても60分以上待たせないという観点で業務処理体制を検討の上、提案していただけるよう丁寧に説明をしたいと考えているところでございます。

最後に、実施要項(案)の1ページ下段の2の(2)のア「窓口取扱時間」ですが、申請窓口の開設数については、常時、全窓口の75%以上を維持するよう求めることとしております。本委託業務では、昼休み時間帯においても申請に応じることとしているところでございますが、従来、昼食や休憩時間の取得などにより、一時的に開設窓口数が大きく減少し、混雑しているのに、空き窓口が目立つといった状況があり、申請者等に対してよく

ない印象を与えておりました。これについては、公共サービスの質として求めているものではありませんが、公共サービスを提供する前提として、常に同程度の処理体制を維持し、時間帯によってサービスの質にばらつきが出ないように、受託事業者においては、交代などのシフト体制を検討し、最適な業務処理体制を提案していただきたいと考えております。

以上が、当局が検討しました主な見直し事項でございます。

また、委託業務に係る評価に関して、委託業務の実施状況調査については、平成28年1月に実施することを予定しております。

なお、本要項（案）については、8月5日から23日までの間、パブリックコメントを実施しまして、4件の御意見をいただいております。先生方のお手元にもその内容が届いているかと思いますが、4件のうち2件は御意見ということで、その御意見に対するお返事を書かせていただいております。残る2件については御提案でございます。この御提案については、それぞれ反映させていただくような形とさせていただきます。これらの御意見については、本日の御審議を経た後、公表する予定としてございます。

以上、「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及び入国・在留手続の窓口業務」に係る入札実施要項（案）について御説明をさせていただきました。

御審議のほどよろしくお願ひ申し上げます。

○尾花主査 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただきました本実施要項（案）について、2件まとめて、御質問・御意見のある委員は御発言をお願いいたします。

○川澤専門委員 御説明ありがとうございます。

何点か質問させていただきたいのですが、まず、入国・在留手続の窓口業務の実施要項について、1ページ目のところで、今回、新たに窓口取扱時間における窓口開設数の75%以上を開設することを盛り込まれたという御説明を伺ったのですが、まず、それぞれの局の窓口開設数は、実施要項の28ページのアの受付入力端末の台数という理解でよろしかったでしょうか。

○柏原専門官 27ページの3番でございます。それぞれの局の申請窓口が何か所という記載にさせていただきます。

○川澤専門委員 そうしますと、東京で20か所。

○柏原専門官 75%で15か所ということになります。

○川澤専門委員 わかりました。全体の水準を保つために75%で書かれていると思うのですが、5か所の場合の75%、母数が少ないので、75%という割合で示すのがいいのか、数で示すのがいいのか、その実態に即してどの程度の水準がよろしいのかというのを御検討されたほうがよろしいのかなというのを1つ思いました。

あとは、もう一点、3ページで、イの「待ち時間」で、「待ち時間60分未満」と盛り込まれたと伺ったのですが、恐らくこれまでアンケートで回答者の主観で何分未満とされているよりかなり精度は上がると思うのですが、精度を上げるがゆえに、業務の負担が非

常に重くなってしまうと、民間委託する意義が少し減ってしまうかと思いますが、その点については、どのぐらいの精度を求めるかということですね。他方で、サービスの質の水準として設定されていますので、余り精度が低過ぎると、民間事業者にとってそれは問題かと思しますので、その辺りのバランスをうまく保っていただければなというのと、事業開始のときに、待ち時間をどう測るかということをも民間事業者にも伝えておいたほうがよろしいのかなと思しました。そこはお互い方法については合意した上で、水準についてきちんと担保するような形で事業を実施することが重要かと思しました。

○尾花主査 今の御意見だと、75%というパーセンテージでの設定がワークする基準なのかどうかという御懸念かと思うのですが、それは大丈夫でしょうか。

○宮尾補佐官 確かに、東京のようにたくさんの窓口があるところは、75%でもいいのかもわからないのですが、先生の御指摘のように、小さなところは75%で果たしていいのかというようなところも踏まえまして、5か所であれば、例えば2か所とか3か所とか、そのほうが現実に即していると思しますので、そこは持ち帰って、検討して反映させていただきたいと思します。

○尾花主査 あと、もう一点の60分の測り方については、実施要項に書くか、説明会で御説明になるかという方法を御提案いただいたかと思うのですが、御対応のほうは、多分どちらでもいいという御指摘だったと思します。

○宮尾補佐官 バランスをとってやりなさいということは、もちろんそうでございますので、そこは心して対応したいと思しますし、あと、どのような測り方をするのかということとは、受託する事業者とも協議をして、両者合意した上で、また、余り精度をということも職員の負担がふえて本末転倒にならないようにということも心して対応させていただきたいと思します。

○川澤専門委員 恐らく、どういうやり方でやるのかというのは、局によって、また、体制によって違ってくるかと思しますので、そこはそのタイミングとしてある程度法務省さんで固まった段階で、受託事業者と合意してというところで実施していただくのがよろしいのかなと思しましたので、ありがとうございます。

○生島専門委員 今回の同じ3ページの「待ち時間」に関して、重ねて御質問です。繁忙期に関しては60分を超えることがあるというお話だったのですが、大体は45分未満でできるというようなことであった場合に、実際、繁忙期が、割合的に繁忙期が結構多いのか、全体のうちの例えば年に2か月だけが繁忙期で、それ以外のところはというのにもよると思いまして、確かに、安全サイドを見て、一番長くかかったところをごらんになるのはわかるのですが、それであると、例えば書き方で、繁忙期の定義は難しいのかもしれないのですけれども、待ち時間の上限が60分未満で、「繁忙期以外は」と書くのか、「通常は」とか、何か書き方があるかもしれないのですけれども、現状の45分未満であれば、その目標の部分、何も60分だけでなく、そういう示し方はないのかなとちょっと思ったのですが、もしくは、そのデータみたいなことを差し支えない範囲で出せたりすると、目標値み

たいなものは見えるのかなと思いました。

○佐々木課長 なかなか難しいところがございます。例えば4月期は、学生さんが4月から入学をされたりするということで、そもそも全体の業務のボリュームが多くなるということもありますが、それが、今御指摘のように、では、いつからいつまでがその期になるのかというのは、御本人がいつ申請をされるかにもよりますので、例えば3、4、5ですとなかなか決められないところがありますし、もとより、各官署によってもそもそものボリュームも違いますし、外国人のどういう方が多いかにもよってその波が違ってきます。もとより、繁忙月もあるのですけれども、曜日での繁忙日もございまして、目標としての上限は1つのお願いの仕方かと思うのですが、ちょっと難しい点があることを前提に、ちょっと工夫をさせていただこうかと思えます。

○生島専門委員 例えば過去の平均的なデータ、過去例えば5年とか10年の平均的なデータで、ここの4月は大体これくらいの人数でこれくらいみたいな、そういうのがあるとメルクマールにはなるかなとは思うのですけれども、それは求め過ぎなのでしょうか。

○柏原専門官 申請件数であれば、別紙に過去3年間分を提示しております。

○生島専門委員 そうすると、何となくの相場観はございますか。

○佐々木課長 それはあります。

○生島専門委員 例えば4月が平均的に何人で、その場合だと、この人数を超えると60分になるのもいたし方ないなみたいな、その辺がありますか。

○佐々木課長 逆に、記録として、その過去のをきっちり。分数のほうですね。申請数は、もちろん日を追って過去のものはあるのですが、待ち時間としてきっちりデータになっているものが過去のものではないですので、今、先生がおっしゃられましたように、大体相場観として、当然、4月は忙しいのだというのはみんな思っているのですが、それでも、それもきめ細かく織り込んだ上での目標設定が、逆に、それを余りぎちぎちにつくってしまいますと、本当に全体の動きがそうなるのかということころは、日々と違いますか、年々刻々変わっている部分もありますので、ちょっと難しい点もあるという状況にはございます。

○生島専門委員 わかりました。

○尾花主査 多分、生島委員の御心配は、法務省が行われる待ち時間調査が平均的に行われて60分が確保されているのか、60分が確保されていることの資料の収集自体が、受託事業者さんに不安のない形で行われて、かつ、その60分が問題ないかというような御懸念もあるのではないかと思うので、もしかしたら、法務省が実施する待ち時間調査自体が、急にぼんち行われるのではなく、平均的に繁忙期と暇なときの状況を上手に吸い上げられるような調査であると、生島委員の御懸念は随分なくなるのではないかと思います。

○佐々木課長 そうしますと、それも含めて、事前に受託事業者さんと、ルールといたしますか、こういうやり方でやりますということを御相談を申し上げるということでクリアされるのでしょうか。

○生島専門委員 もともと最初に御説明を伺ったときに、繁忙期は60分を超えることが結構あるというお話があったので、何かそういう定点観測というか、待ち時間の調査を既にやっていらっしやって、何かデータをお持ちなのかなというふうに受け取った上での質問だったのです。それで、人数、時期と待ち時間の相関は、過去の待ち時間調査のデータでもし出ているとすれば、それを一つのメルクマールとして出すというやり方もあるのかなと思ったり、何となく60分としてしまうのはちょっともったいない。4月以外は、何月と何月ぐらいが、もしくは全体でその日も含めて繁忙期の割合はどれくらいなのかなということをやったのですが、実際は、年12か月というか、365日として、繁忙期は大体ざっくり何割ぐらいになるのでしょうか。

○佐々木課長 やはり年度が変わり、それと10月期ですね。もともと日本人の方と御結婚をされて日本に来られたりする方は、1年のうちでいつ入国されてもおかしくないのですが、やはり4月期、10月期、あるいは7月、1月という、もともと学生さんが入る時期が、後々、例えば学生さんが就職をされたときも、その切り替え期がそこに当たることが多いものですので、という波はあるのですが、今の御質問で、本当の繁忙期は、やはり4月、年度当初なのだと思うのですが、先ほど申しましたように、例えばゴールデンウィークの合間の開庁日がわーっと上がって、お勤めの方で会社がお休みになられた。だけど、役所は開いているという日にわーっと増えたりするという傾向といたしますか、私たちの体感的にそういう上がり・下がりという特徴はあります。それを押しなべて、年を押しなべて幾つかというのはなかなか申し上げづらいのですが、恐らく先ほど御指摘の定点観測という意味で忙しい時期があって、ある程度落ち着いているといたしますか、今はどこも暇まではいかないのですけれども、それを平均してこのくらいということを事前に、こういう計測の仕方をしますということをお知らせし、あらかじめ業者の皆様にご説明を申し上げることはもちろん可能だと思います。

○生島専門委員 わかりました。

もともと趣旨としては、全体の繁忙期が割合として少ないのか、それが非常に大きなボリュームなのかによって、ルールを決めるときに、例えば、繁忙期はあるけれども、全体の本当に1～2割が繁忙期で、あとはそうでもないというのであれば、全体のルールづくりのときに、その1～2割の部分に合わせてつくる必要もないのかなと。なので、そこは2種類分けて、基本は例えば45分以内だけれども、どうしても繁忙期のときは60分以内であれば認めるみたいな形でも、ボリュームがある程度ピンポイントで限られているのであれば、そういう書きぶりというのも可能なのかなと、そういう感じですね。

○宮尾補佐官 きっちりした数字をお示しできないので恐縮ですが、どちらかというとき常時混み合っているのが窓口でございます。特に混み合うのが、総務課長が御説明させていただいた時期でございますので、閑散としていて、行ったらすぐに手続をしてもらってということのほうがまずない状況でございます。

前回もアンケート調査による計測の仕方ですが、45分以内を目標に掲げてやったところ、

やはりそれがなかなかクリアできなかった、達成できなかったということがありまして。計測の仕方が正確だったかというところも御議論はあったのですが、他方、おいでになれるお客様方の満足度というところから見ると、さほど不満を感じておられないという数字が出ておりましたので、先般の委員会で、満足度と時間とがうまくかみ合っていないのではないかと。だから、趣旨としては、もう少し時間を大きくとっていいのではないかと。そうすれば、その範疇におさまるのではないかとという御指摘をいただいたのを踏まえまして、本当は時間を長くすれば、来られるお客様にとっては、質が下がることにもつながるのですが、ただ、現実としてクリアできない時間を掲げてもナンセンスなところもございますし、他方、それをお客様方が大きく不満に思っておられるということであれば、それでも、時間を短くすることも考えないといけないのかもわからないのですが、お客様方のアンケート調査の結果から見ると、さほど大きな不満を抱いておられるというような数字にはなってなかったものですから、先般の委員会で、その満足度と時間をもうちょっとよく検討したほうがいいのではないかとというような御指摘をちょうだいしまして、時間を若干長くするような形になって、どうかという御指摘かとは思いますが、今回のような案にさせていただいたというところがございます。

○生島専門委員 わかりました。ありがとうございます。

○尾花主査 本実施要項は練り上げられたものだと思いますし、前回は、他の委員会が意見を述べたものかと思うので、要点だけ質問ですが、今般、在留手続の窓口業務の実施要項の3ページの2の(6)で、「委託費の減額措置」を設けられ、同様の委託費の減額措置をインフォメーションセンターでも設けられているのですが、これと契約解除との関係をどのように考えられているのかというのが1つ質問がございます。つまり、お金を減額してしまえば、解除権を発生させないのか。いやいや、減額はするけれども、解除もするのだという、二重の制裁措置ということをされるのかというお考えがもしこの時点が明らかであれば、要項にお書きになられたほうがよいのではないかと思います。

○佐々木課長 それはむしろ御教示をいただきたいのですが、要するに、例えば2段階で、減額措置で、今の先生のお話ですと、若干の第1ペナルティーで事がおさまれば、もうそれでいいとし、それでもなおかつ、減額措置をとってもなおかつ事が改善されなければ解除をするということであれば、そのものをここに書き込んだほうがいいということですか。

○尾花主査 そうです。恐らく、読み方によっては、ペナルティーを払い続けていれば、もうこれで自分たちは解除権にさらされないのではないかと思う方もおられるのではないかと思うので、御庁のお考えが、いや、減額措置の間は、例えば2か月までよとか、わからないですけども、3か月までよと。それでもだめな場合は解除ですよということをお考えなのかどうかを書かれると、よりいいのではないかと思います。

もう一つ気づいたのは、5%の減額措置は、どんなに業務従事者数をすごく配置できなくても5%ですか。例えば半分しかだめでも5%とか、そこはよくわからないのです。むしろ、著しい違反の場合は、減額措置をとらずに、直接解除なのだということであれば、

それはそれでいいと思うので、この減額措置の役割が、解除はしないけれども、減額措置だけでしばらく様子を見ると。減額措置もなしで、即解除もあるのだよとか、そういうもし何かお考えがはっきりしているようであれば、実施要項（案）で書かれるのもいいかなと思います。

○宮尾補佐官 解除はもちろんあると思っておりまして、こういう中身ではなく、例えばもっと不良行為などがあればすぐに解除もあり得ると思います。今、先生が御指摘になられたように、減額措置だけ書いてあって、では、これさえしていれば解除はないのではないかというふうにも取れるというような御指摘をいただきましたので、そこについてはちょっと持ち帰りまして、先生の御指摘を踏まえて検討をさせていただきたいと思います。

○尾花主査 多分、その関係さえ明確になっていけばいいと思うのと、読み方によっては、この5%だけ払っていけばずっと延命されるのだと思われるのが御庁の御本意でなければ、それを明確にされたほうがよろしいかと思います。

○生島専門委員 今の部分に関して、ちょっと御教示いただきたいのですが、16ページ下段のコの「委託契約の解除等」という規定がございますが、（ウ）の「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つたとき、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」というところに今の話は該当してくるのでしょうか。

○柏原専門官 むしろ、（カ）の部分だと思います。

○生島専門委員 指示が守れないからと。

○柏原専門官 はい。

○生島専門委員 こちらでカバーされますよということの関係を明示すればわかりやすいということでしょうか。

○柏原専門官 そうしたことだと思います。

○生島専門委員 指示がもう出ているからということですね。ありがとうございます。

○尾花主査 それでは、時間となりましたので、本実施要項（案）の審議については、これまでとさせていただきます。

事務局から何か確認すべき事項はありますか。

○事務局 特にございません。

○尾花主査 それでは、本実施要項（案）については、本日をもって小委員会での審議はおおむね終了したものとしまして、改めて小委員会を開催することはせず、実施要項（案）の取扱いや監理委員会への報告資料の作成については、私に一任させていただきたいと思いますが、委員の先生方、よろしいですか。

（各委員了承）

○尾花主査 なお、委員の先生方におかれましては、本日質問できなかつた事項や確認したい事項がございましたら、事務局にお寄せください。事務局において整理をしていただいた上で、各委員にその結果を送付させていただきます。

本日はありがとうございました。