

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営業務
民間競争入札実施要項（案）

1 趣 旨

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。）は、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（以下「出入国管理業務手続」という。）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全国の地方入国管理官署に設置している相談窓口である。

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と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のインフォメーションセンター運営業務について、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、当該業務の効率化及び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）委託対象相談窓口

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（履行場所については別紙1のとおり。）

（2）相談業務実施時間等

ア 窓口取扱時間

月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分までとする。

この窓口取扱時間内においては、いわゆる昼休み時間帯も相談に応じること。なお、相談対応中に取扱時間が終了しても対応を継続するなど、窓口取扱時間終了後においても、来客の状況に応じて柔軟に対応すること。

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、休暇等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、その相談対象となる出入国管理業務手続については、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）などの法令に定められており、その業務の流れは、おおむね、別紙3「入国手続・在留手続等に係る相談等対応業務」のとおりである。

なお、受託事業者には出入国管理業務手続相談に必要な手引き（マニュアル）を貸与する。受託事業者は、法令等に反しない限り、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 全業務共通

法務省が別に定める年2回実施する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」との評価を受けていること。

イ 個別業務

（ア）電話による対応（東京入国管理局のみ）

電話による相談等に係る応答率（完了数／総呼数）について、毎月の平均値が70%を上回ること。

（イ）メールによる対応（東京入国管理局のみ）

別紙2の1（1）ウに掲げる内容のメールを受信し、1（1）（ア）及び（イ）に関するもののうち、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。

（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、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「対象事業履行場所等一覧」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、入札説明会時において、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。

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(5)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(5)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、入札時まで別に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

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。

また、東京入国管理局にあつては、来庁者対応、電話対応及び電子メ

ール対応の各業務の進捗状況を管理し、円滑かつ適正な業務実施に資するために各業務にリーダー（副リーダーを含む。）を業務従事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 委託業務に係る取扱い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）

a 各業務の業務処理体制

各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）。

なお、その一部について再委託により配置する場合はその旨を記載すること。

① 出入国管理業務手続に係る相談等対応業務

(i) 来庁者に対する対応

(ii) 電話による対応（東京入国管理局のみ）

(iii) 電子メールによる対応（東京入国管理局のみ）

② 管理業務

b 語学能力を有する相談員の配置

相談員の配置に当たっては、別紙1（対象事業履行場所等一覧）の使用言語別欄に記載した言語での相談に対応できる者を従事させること。

なお、外国語能力としては、相談業務に支障がない程度とする。また、上記以外の外国語についても可能な限り柔軟に対応すること。

(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

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	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	評価委員数		
	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に各業務ごとの必要な配置人員数や相談を受けるとの待ち時間及び相談に対する適切な応答に要する時間の短縮などサービスの質の向上に資する方策が各業務ごとに具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- ・ 相談業務実施時間内において、公共サービスの質として国が要求する水準を達成するために必要な窓口等を開設するための勤務(シフト)体制が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- ・ 下記(イ)に掲げる者と各相談員との連携方策が具体的に提案され、かつ効果的なものであるか。
- ・ 不測の事態(相談件数が大きく増加し、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。
- ・ 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) 相談対応業務についての実務経験を有する者及び語学能力を有する者の配置についての提案

〈審査の観点〉

- ・ 面接、電話又は電子メール等による相談対応業務についての実務経験を有する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。
- ・ できる限り多くの言語で対応できる配置を含めた業務処理体制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	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）

【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 受託事業者に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、これを使用することができる。

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、これを使用させる。

- ア 窓口備付用各種申請書類
- イ コピー用紙
- ウ 窓口等備付用筆記具
- エ 電話対応用電話機器（東京入国管理局のみ）
- オ メール対応用端末機器（東京入国管理局のみ）
- カ その他業務処理に必要なと認められる物品

- (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のとおり）及び勤務（シフト）実績表を作成し、翌開庁日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のとおり）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、毎月の相談件数統計表（別紙9のとおり）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、相談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、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。
- (カ) 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、現にインフォメーション相談業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、委託業務を実施する従事者は、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 電話及びメールによる対応に係る上記2（4）イの実施状況（東京入国管理局のみ）

ウ 実施経費

エ 調査期間中の総相談件数

オ 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。

対象事業履行場所等一覧

(別紙1)

番号	入札実施局	所在地(履行場所)	使用言語別(注)										
			日本語	英語	中国語	韓国語	スペイン語	ポルトガル語	タガログ語				
1	東京入国管理局	東京入国管理局 東京都港区港南5-5-30	全員	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
2	名古屋入国管理局	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	全員	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3	大阪入国管理局	名古屋入国管理局 愛知県名古屋市港区正保町5-18	全員	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
		大阪入国管理局 大阪府大阪市住之江区南港北一丁目29番53号	全員	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

(注) 使用言語別の欄の○は、各日1名以上対応可能な相談員が配置されていることを必要とする。

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) 出入国管理業務手続（別添参照）に係る相談等対応業務

ア 来庁者に対する対応（多言語による対応）

(ア) 以下の諸手続に関する相談業務及び手続案内業務（※）については、必要書類の案内、申請（届出）書・様式用紙の配付及び記載方法の案内を含む。）
ただし、②viiiについては横浜支局を除く。）

① 出入国審査手続

- i) 外国人の上陸申請・出国確認手続
- ii) 在留資格認定証明書交付申請手続（※）
- iii) 日本人の出国確認・帰国確認手続

② 在留審査手続

- i) 資格外活動許可申請手続（※）
- ii) 就労資格証明書交付申請手続（※）
- iii) 在留資格変更許可申請手続（※）
- iv) 在留期間更新許可申請手続（※）
- v) 永住許可申請手続（※）
- vi) 在留資格取得許可申請手続（※）
- vii) 再入国許可申請手続（※）
- viii) 自動化ゲート利用希望者に対する事前登録手続（※）
- ix) 特別永住許可申請手続
- x) 在留カード関係手続（※）
- xi) 所属機関等に関する届出及び所属機関による届出手続（※）

③ 退去強制手続

④ 難民認定手続

(イ) 管轄案内、道案内、受付時間案内、出入国管理行政に関する各種統計の情報提供、広報パンフレットの配付

(ウ) 委託された業務の範囲外の相談（審査の進捗状況の確認、開示請求に係る案内等）の職員への引継ぎ

(エ) 委託された業務のマニュアル外の相談についての職員への引継ぎ

イ 電話による対応（多言語による対応、東京入国管理局のみ）

(ア) 上記ア（ア）①～④に関する相談業務及び手続案内業務（※）については、必要書類の案内及び申請書・様式用紙の記載方法の案内を含む。）

(イ) 管轄案内、道案内、受付時間案内、出入国管理行政に関する各種統計の情報提供

(ウ) 委託された業務の範囲外の質問（審査の進捗状況の確認、開示請求に係る

案内等)の職員への引継ぎ

(エ) 委託された業務のマニュアル外の相談についての職員への引継ぎ

ウ 電子メールによる対応(日本語及び英語による対応,東京入国管理局のみ)

(ア) 上記ア(ア)①～④に関する相談業務及び手続案内業務((※)については,必要書類の案内及び申請書・様式用紙の記載方法の案内を含む。)

(イ) 管轄案内,道案内,受付時間案内,開示請求に係る案内,出入国管理行政に関する各種統計の情報提供

(ウ) 委託された業務の範囲外の質問(審査の進捗状況の確認,開示請求に係る案内等)の職員への引継ぎ

(エ) 委託された業務のマニュアル外の相談についての職員への引継ぎ

(2) 管理事務

ア 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) 相談業務全般の進捗状況管理

(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) 申請(届出)書・様式用紙の保管・管理

(サ) 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

(シ) 事前研修,継続研修の実施

(ス) 受託事業者の交代に伴う引継ぎ

(セ) 国との連絡・調整

(ソ) 業務従事者への改善等の指示

イ 各リーダー(東京入国管理局のみ設置)は,次の事務を行うこととする。

(ア) 各業務の進捗状況管理

(イ) 業務管理者等への報告

(ウ) 各業務における苦情処理の第一義的対応

(3) 付随事務

ア 執務室及び窓口の整理整頓,相談・案内業務処理に当たっての準備作業

イ 使用設備の故障時の職員への連絡

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

(別添)

出入国管理業務手続の概要

入国管理局の行政は、次の法律を基本的な根拠法として実施されている。

- 出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号。以下「入管法」という。）
- 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。以下「特例法」という。）

これらに関する手続を大別すれば次のとおりである。

- (1) 出入国審査手続
- (2) 在留審査手続
- (3) 退去強制手続（出国命令手続を含む。）
- (4) 難民認定手続

各手続の概要は次のとおりである。

(1) 出入国審査手続

ア 外国人の上陸申請手続

外国人が我が国に上陸するためには、有効な旅券で日本国の領事官等の査証を受けたものを所持し、出入国港（外国人が出入国すべき海港又は空港）において入国審査官に対し上陸の申請をしてその審査を受け、旅券に上陸許可の証印を受けなければならない。この際、上陸審査を受けるにあたって、16歳以上の外国人（特別永住者、外交官等を除く。）は、指紋（原則として両手ひとさし指）及び顔の個人識別情報を電子的な方法で提供することが求められる。

入国審査官は、上陸の申請をした外国人が所持する旅券及び査証が有効のものであるかどうか、申請に係る本邦において行おうとする活動が虚偽のものでなく、在留資格のいずれかに該当し、かつ、上陸基準に適合するか否か、更に上陸拒否事由（薬物犯罪者、売春従事者、その他一定の犯罪者等）に該当していないかどうか等、上陸のための条件に適合しているか否かについて審査を行い、上陸のため

の条件に適合していると認めるときには，在留資格及び在留期間を決定し，当該外国人の旅券に上陸許可の証印を行う。

上陸許可を受けた外国人が中長期在留者（注）である場合は，成田空港，羽田空港，中部空港及び関西空港においては，上陸許可時に在留カードが交付される。また，上記以外の出入国港で上陸許可を受けた時及び上記出入国港で在留カードを直ちに交付することができない時は，中長期在留者が本邦上陸後に定めた住居地を届け出た後，市区町村を經由して在留カード発行拠点から当該住居地あてに在留カードを簡易書留で送付する。

上記の形態の上陸許可（一般上陸許可）のほか，査証を必要としない特例上陸許可として，寄港地上陸，通過上陸，乗員上陸，緊急上陸，遭難上陸及び一時庇護上陸の許可制度がある。

（注）「中長期在留者」とは，入管法上の在留資格をもって，我が国に中長期間在留する外国人で，具体的には次の①～⑥のいずれにも当てはまらない人である。

- ①「3月」以下の在留期間が決定された人
- ②「短期滞在」の在留資格が決定された人
- ③「外交」又は「公用」の在留資格が決定された人
- ④①から③の外国人に準じるものとして法務省令で定める人
- ⑤特別永住者
- ⑥在留資格を有しない人

イ 外国人の出国確認手続

我が国から出国しようとする乗員を除く外国人は，出国する出入国港において，出国の確認を受けなければ出国することができないこととされており，入国審査官がこの出国の確認を行っている。

なお，出国する外国人が入管法第25条の2第1項各号に該当する者（死刑，無期又は長期3年以上の懲役又は禁固に当たる罪につき訴追等されている外国人）である旨関係機関から通報を受けているときは，24時間を限り当該外国人の出国の確認を留保することができる。

ウ 在留資格認定証明書交付申請手続

上陸手続の簡素化と効率化を図るため、上陸審査の中心をなす在留資格該当性及び基準適合性について事前に審査を行う制度として在留資格認定証明書制度が設けられている。

エ 日本人の出国確認・帰国確認手続

本邦外の地域に赴く意図をもって出国する日本人は、出国する出国港において出国の確認を受けなければ出国することができず、また、帰国する場合も帰国の確認を受けなければならないこととされており、入国審査官が出入国港において、この出国又は帰国の確認を行っている。

(2) 在留審査手続

我が国に在留する外国人は、入管法の在留資格制度の下でその在留目的に応じて、入管法に定めるいずれかの在留資格及び在留期間を決定され、その在留資格及び在留期間の範囲内での活動と滞在が認められている。

これに関する手続は、9種の手続（資格外活動許可申請手続、就労資格証明書交付申請手続、在留資格変更許可申請手続、在留期間更新許可申請手続、永住許可申請手続、在留資格取得許可申請手続、再入国許可申請手続、自動化ゲート利用希望者に対する事前登録手続及び在留カードに係る申請・届出に伴う交付手続）に分かれる。

在留資格の変更許可、在留期間の更新許可、永住許可、在留資格の取得許可及び後記（3）の在留特別許可により、引き続き中長期在留者に該当し、又は新たに中長期在留者に該当することとなる時に当該外国人に対し、在留カードが交付される。

また、中長期在留者から、居住地以外の在留カード記載事項の変更届出、在留カードの有効期間更新申請、紛失等による在留カードの再交付申請、汚損等による在留カードの再交付申請又は交換希望による在留カードの再交付申請があった時は、当該中長期在留者に対し、新たな在留カードが交付される。

このほか、特例法に基づき、平和条約の発効（昭27.4.28）により日本国籍を離脱した者で終戦前から在留してい

るもの及びその子孫（いわゆる在日韓国・朝鮮人及び在日台湾人並びにその子孫）について特別永住許可を与える事務がある。

（３） 退去強制手続（出国命令制度を含む。）

入管法第２４条各号及び特例法第２２条第１項各号に規定する事由（不法入国，不法残留，一定の刑に処せられた等。以下「退去強制事由」という。）のいずれかに該当する外国人については，我が国から退去を強制することとなる。

この退去強制は，入国警備官による違反調査，主任審査官が発付する収容令書による収容，入国審査官による退去強制事由の有無の審査及び認定，この入国審査官の認定に対する異議があるとして口頭審理の請求があったときは，特別審理官による口頭審理及び判定，更にこの判定に対する異議申出があったときは，法務大臣による裁決を経て行われることとなっており，退去強制が決定したときは，退去強制令書を発付して国外へ送還することになる。

また，法務大臣の裁決は，前記のとおり特別審理官の判定に服さず，異議の申出をした者について行われるものであるが，この場合，法務大臣は「異議申出に理由がない」と認めるときでも，同法第５０条に基づき在留を特別に許可することができる。この在留特別許可は，法務大臣の裁量に委ねられている。

なお，退去強制事由に該当する外国人のうち，速やかに我が国から出国する意思をもって自ら入国管理官署に出頭したことなどの一定の要件を満たす不法残留者については，身柄を収容しないまま簡易な手続により出国させる出国命令制度がある。

（４） 難民認定手続

難民の地位に関する条約等への加入に伴う入管法の一部改正（昭和５６年法律第８６号）により，難民（難民の地位に関する条約第１条の規定又は難民の地位に関する議定書第１号の規定により難民条約の適用を受ける難民）の認定等は法務大臣が行うものとされている。

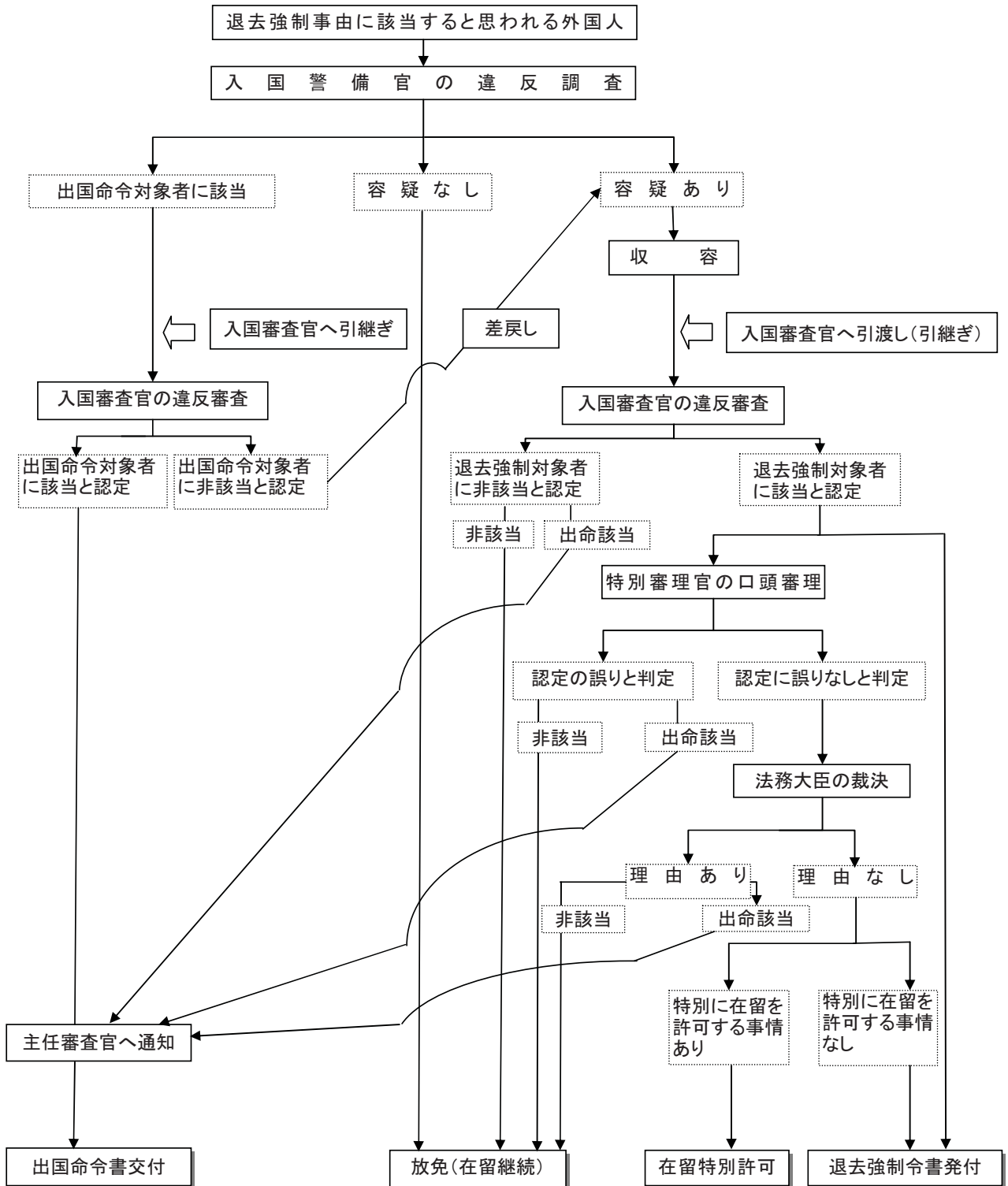
難民認定手続に関する事務は、難民の認定、難民の認定の取消し、難民の認定又はその取消しに関する処分を行うための事実の調査、難民旅行証明書の交付及びその返納命令等であり、同調査を行うため地方入国管理局に難民調査官が配置されている。

《参考資料》

- 1 出入国管理業務手続図解（（１）～（３）関係）
- 2 退去強制手続（出国命令手続を含む。）の流れ
- 3－1 難民認定手続図解
- 3－2 難民審査参与員制度による異議申立手続図解
- 4 新しい在留管理制度
- 5 特別永住者の制度

退去強制手続(出国命令手続を含む。)の流れ

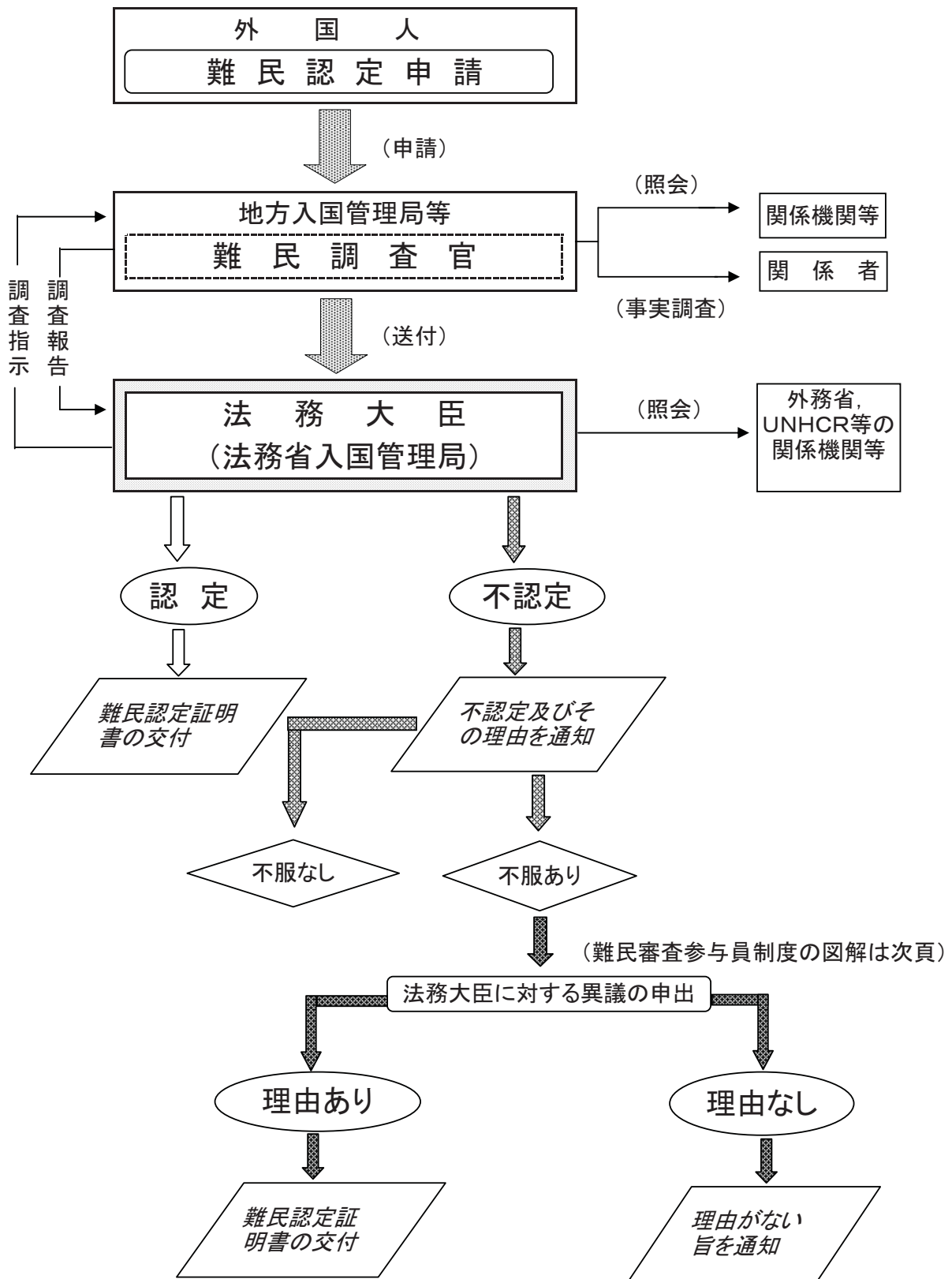
資料2



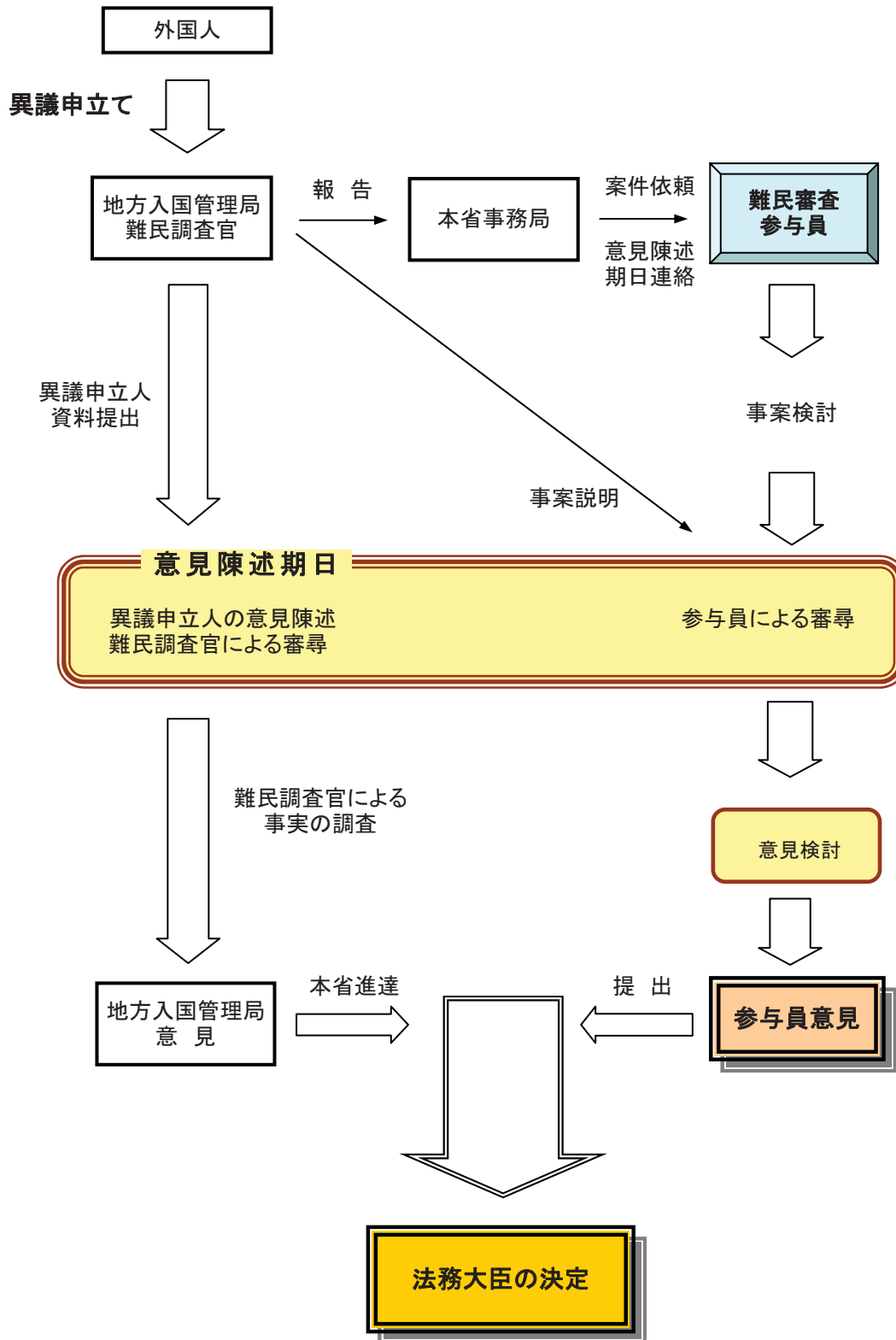
上陸拒否期間の短縮

難 民 認 定 手 続 図 解

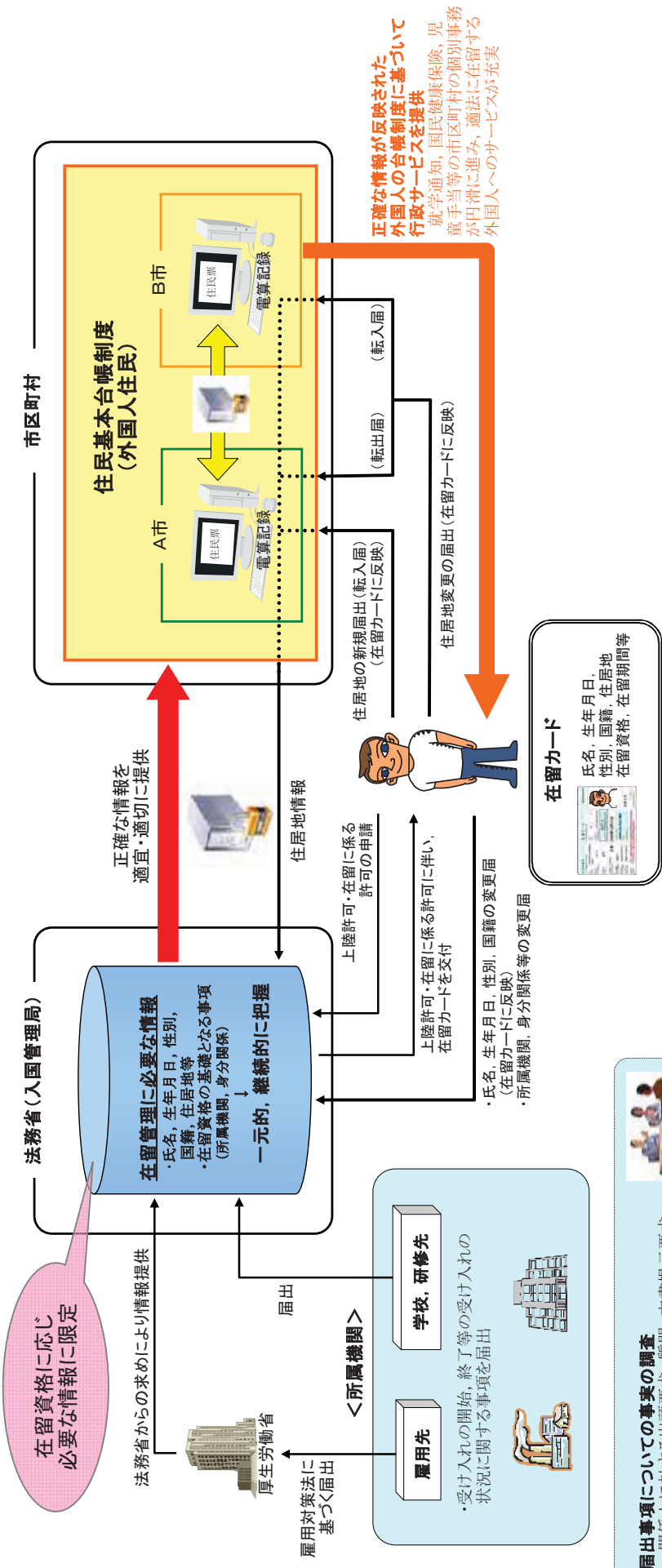
資料3-1



難民審査参与員制度による異議申立手続図解



新しい在留管理制度 (在留資格をもって中長期間に在留する外国人を対象)



在留期間の上限伸長
 ・3年→5年

在留カード
 5年
 3年

再入国許可の緩和

- 有効な旅券及び在留カードを所持する外国人は, 原則として, 1年以内の出国については再入国許可不要
- 長期出国の場合, 再入国許可を要するが, 許可の有効期間を伸長 (3年→5年)

適法に在留する外国人の利便性増大

届出事項についての事実の調査

- 関係人に対する出頭要求, 質問, 文書提示要求
- 公務所又は公私の団体への照会

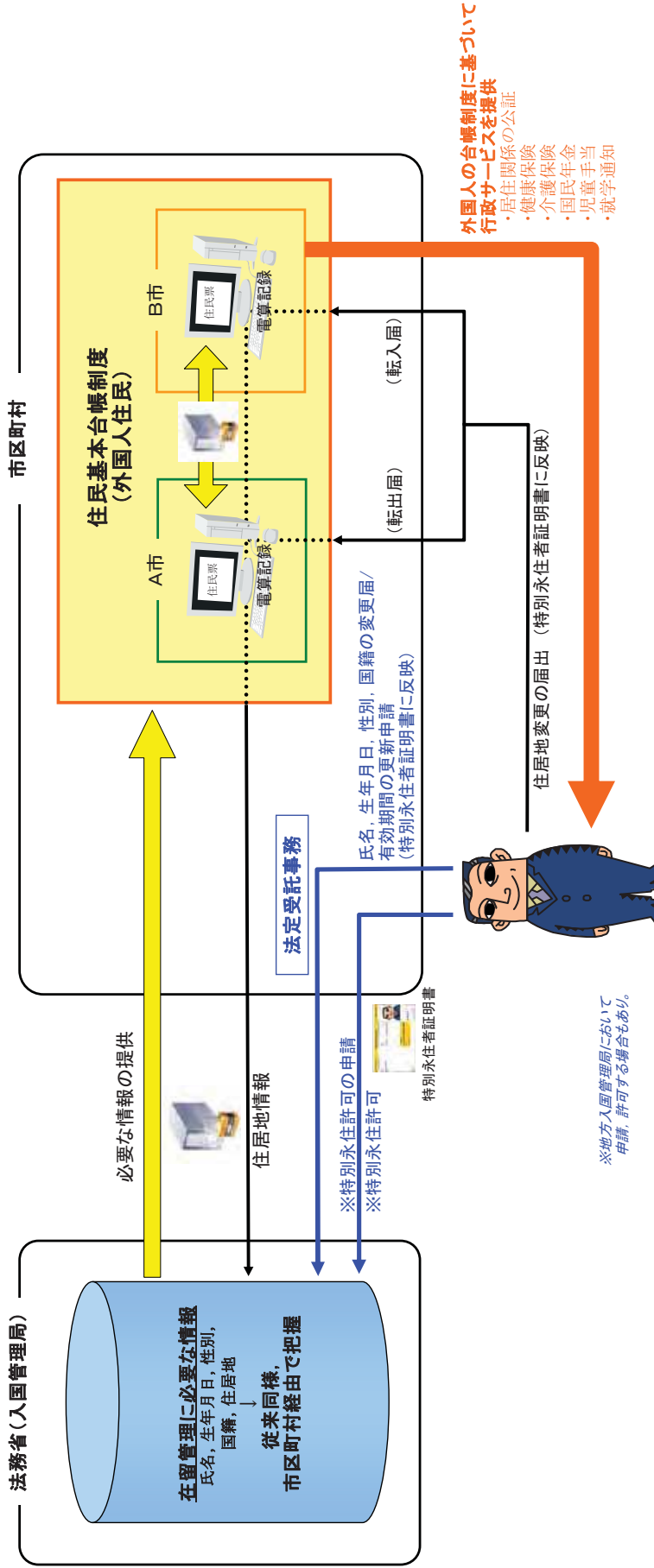
在留資格取消制度の整備

- 虚偽の居住地を届け出たことや, 正当な理由がないのに, 配偶者の身分を有する者としての活動を継続して6月以上行わないで在留していること等を取消事由に追加
- 取消手続における書面の送達に関する規定を整備

在留カードの社会的信用性を保護するための措置

- 在留カード偽造行為等に対する罰則の整備
- 在留カード偽造行為等の除去強制事由への追加
- 不法就労助長活動に対する罰則の整備

特別永住者の制度



再入国許可の緩和

- ・特別永住者は、原則として、2年以内に再入国する出国については再入国許可不要
- ・長期出国の場合、再入国許可を要するが、許可の有効期間を伸長（4年→6年）

証明書記載事項の大幅な削減

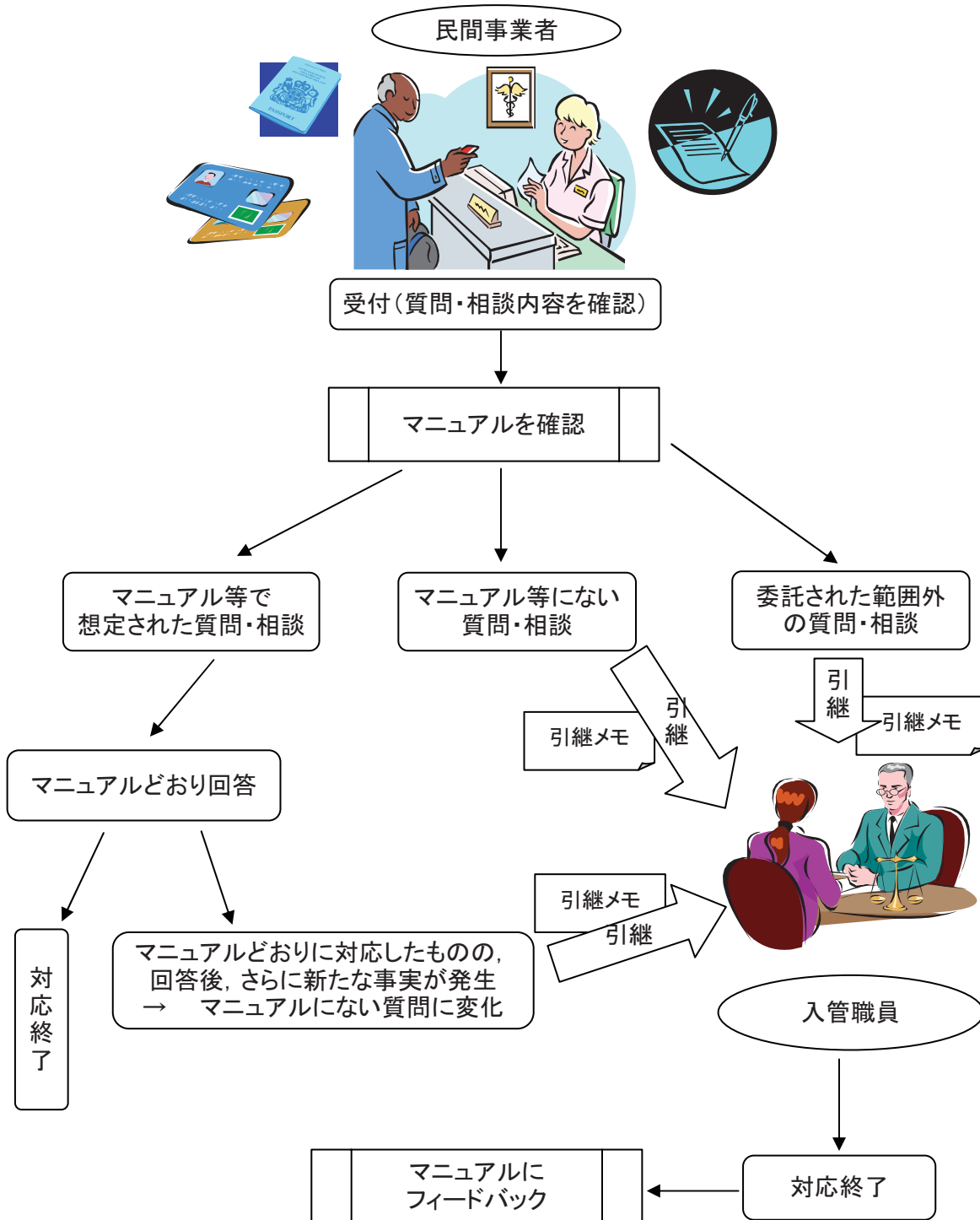
外国人登録証明書

- ・番号
- ・氏名
- ・生年月日
- ・性別
- ・国籍
- ・出生地
- ・旅券番号・旅券発行の年月日
- ・在留の資格
- ・居住地
- ・世帯主の氏名・世帯主との続柄
- ・交付年月日
- ・次回確認(切替)申請期間
- ・写真
- ・署名

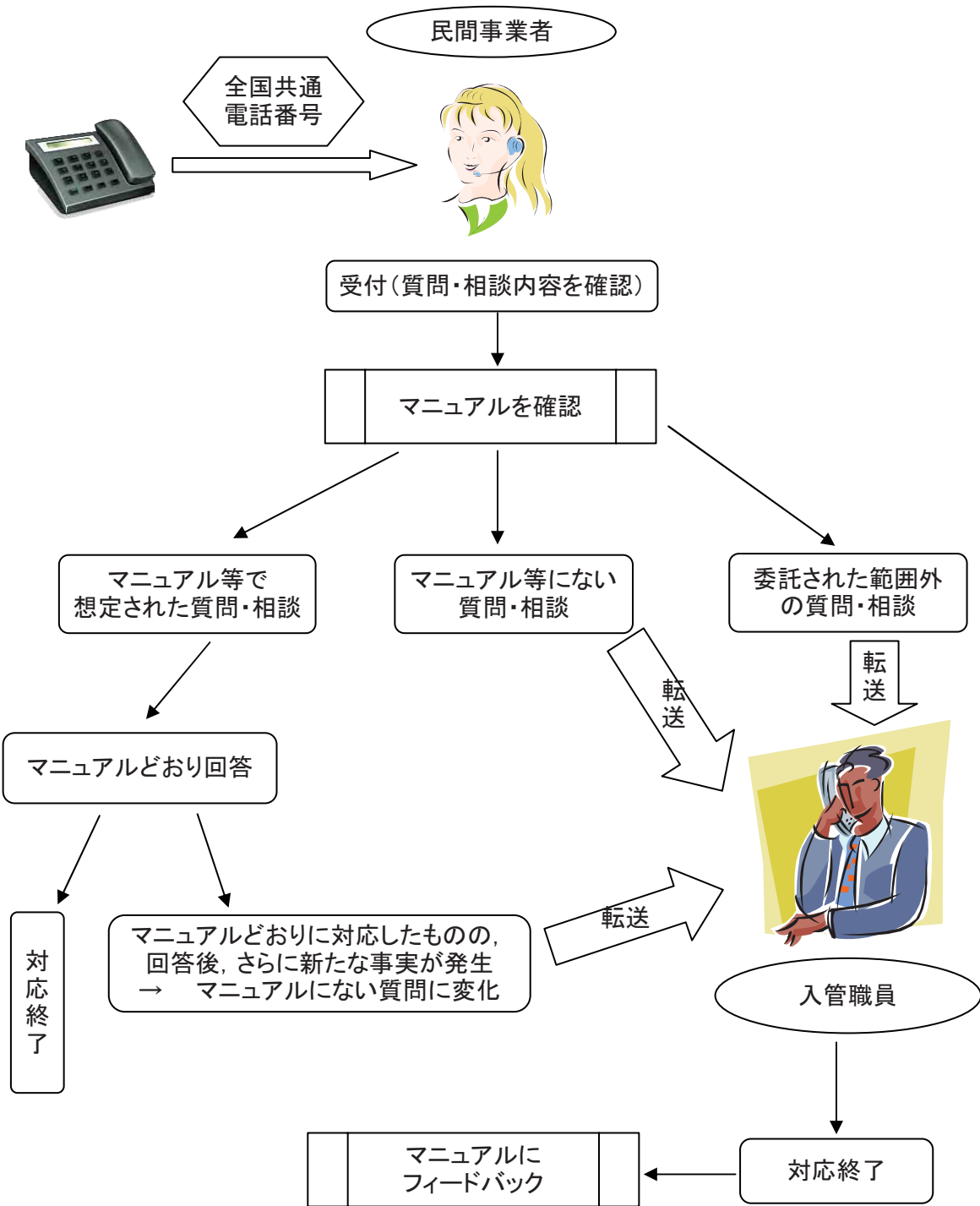
特別永住者証明書

- ・番号
- ・氏名
- ・生年月日
- ・性別
- ・国籍
- ・居住地
- ・交付年月日
- ・有効期間の満了の日
- ・写真

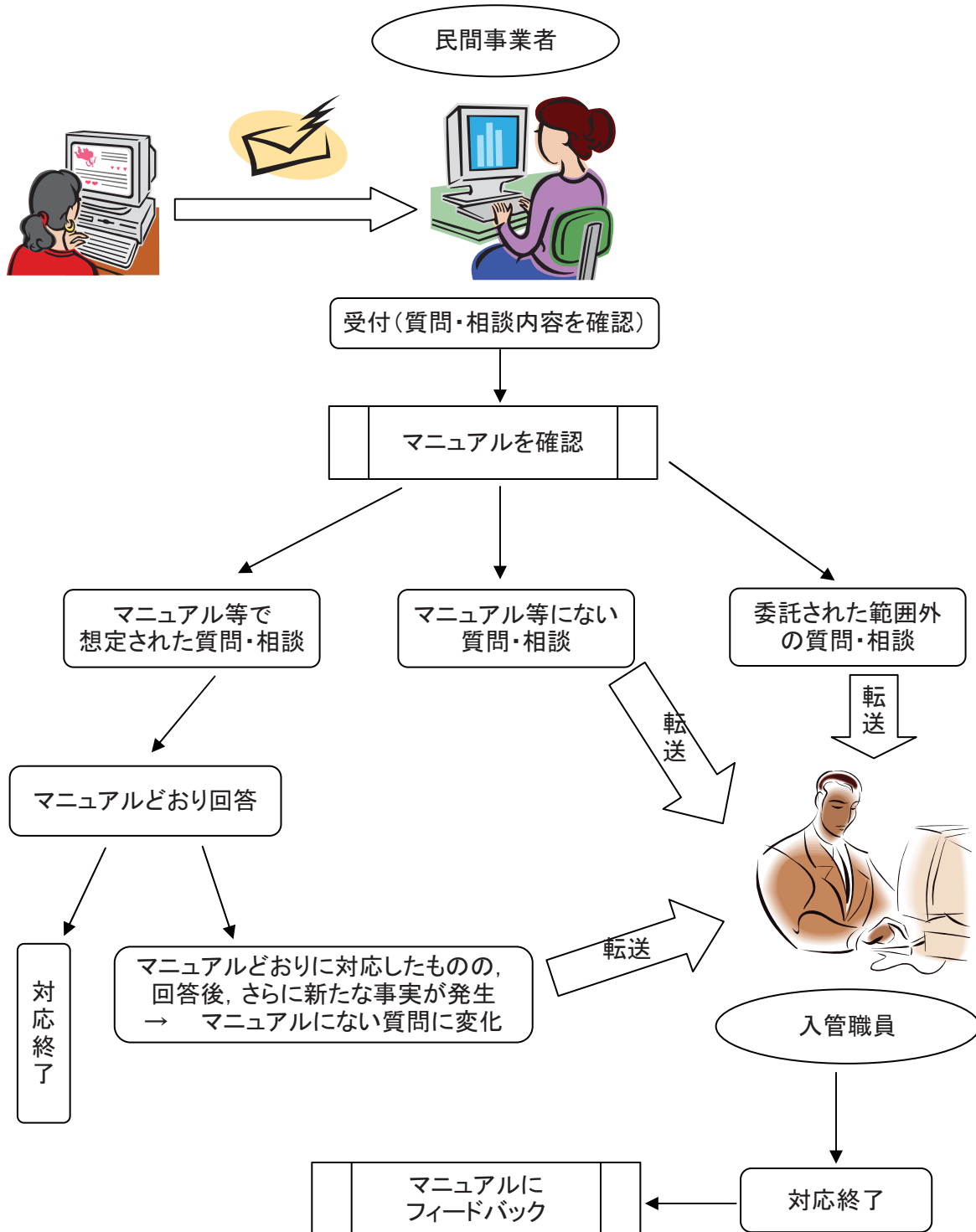
入国手続・在留手続等に係る相談等対応業務(窓口対応)



入国手続・在留手続等に係る相談等対応業務(電話対応)



入国手続・在留手続等に係る相談等対応業務(メール対応)



提 案 内 容 整 理 表

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

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 () -

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） 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出入国管理行政に関する知識・経験を有すること。 ・ 簡単なパソコン操作ができること。
（業務の繁忙の状況とその対応） 業務の繁忙状況の傾向としては、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。 また、制度改正や取扱いの変更などあった場合には、一時的に電話やメールによる照会件数が増加することがあります。
（注記事項） 人員は、年間を通じ従事していた標準的な配置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外国人在留総合インフォメーションセンタースペース
（物品関係） ア 電話対応用電話機器17式（東京入国管理局のみ） イ メール対応用端末機2式（東京入国管理局のみ） ウ 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及び設備は、受託事業者が無償で使用できるものです。
4 従来の実施における目的の達成の程度（別添のとおり）
（注意事項） 目標・計画欄：四半期に1回実施する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」、「言葉遣いが適切であったか」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80%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。

5 従来の実施方法等

(1) フロー図 別紙3-1から3-3の「入国手続・在留手続等に係る相談等対応業務」を参照願います。

(2) 機構図 別紙10の各「機構図」のとおりです。

(3) 業務取扱時間

- ・ 月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで（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 (a)	人件費	0	0	0
	常勤職員	0	0	0
	非常勤職員	0	0	0
	物件費	0	0	0
	委託費	62,722	53,550	53,682
		62,722	53,550	53,682

※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		0	0	0
業務委託職員（民間）	来庁者対応		6	6
	電話対応	17	10	10
	電子メール対応		2	2

(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 応接態度が適切であったか

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	合計	達成率
人数	1,379	340	133	33	34	1,919	96.5%
割合	71.9%	17.7%	6.9%	1.7%	1.8%	100.0%	

イ 言葉遣いが適切であったか

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	合計	達成率
人数	1,351	357	149	35	25	1,917	96.9%
割合	70.5%	18.6%	7.8%	1.8%	1.3%	100.0%	

ウ 必要な情報を得られたか

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	合計	達成率
人数	1,325	349	146	48	37	1,905	95.5%
割合	69.6%	18.3%	7.7%	2.5%	1.9%	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）

年別（平成22年度～平成24年度）

		平成22年度	平成23年度	平成24年度
総計		401,594	162,823	221,604
相談態様	来訪	326,672	36,095	36,294
	電話	63,313	118,445	176,434
	メール	11,609	8,283	8,876
外国語使用件数 (残りは日本語)	英語	7,574	9,864	13,063
	中国語	15,363	11,858	19,250
	スペイン語	2,770	4,350	5,750
	ポルトガル語	506	1,943	2,840
	韓国語	1,014	522	784
	タガログ語		215	214
	その他	468		

月別（平成24年度）

		4月	5月	6月	7月	8月	9月
総計		13,427	18,654	19,942	24,332	22,943	16,289
相談態様	来訪	2,724	2,887	3,037	3,062	3,676	2,747
	電話	10,120	14,934	16,185	20,200	18,456	12,926
	メール	583	833	720	1,070	811	616
外国語使用件数 (残りは日本語)	英語	779	1,060	1,092	1,449	1,345	856
	中国語	1,017	1,319	1,485	1,914	1,992	1,462
	スペイン語	382	515	516	544	565	442
	ポルトガル語	168	321	321	282	278	287
	韓国語	39	59	46	70	69	61
	タガログ語	6	2	6	0	0	15

		10月	11月	12月	1月	2月	3月
総計		17,996	16,792	15,262	18,561	18,355	19,051
相談態様	来訪	2,990	2,857	2,563	3,118	3,260	3,373
	電話	14,258	13,260	12,153	14,611	14,379	14,952
	メール	748	675	546	832	716	726
外国語使用件数 (残りは日本語)	英語	1,067	1,072	962	1,018	1,141	1,222
	中国語	1,636	1,585	1,540	1,742	1,631	1,927
	スペイン語	529	508	442	447	423	437
	ポルトガル語	225	231	164	168	214	181
	韓国語	101	66	61	72	67	73
	タガログ語	35	32	40	25	31	22

※電話対応業務は平成23年度から東京入国管理局に集約しています。

■ 東京入国管理局横浜支局インフォメーションセンター

(1) 従来の実施に要した経費

(単位：千円)

		平成21年度	平成22年度	平成23年度
	人件費	0	0	0
	常勤職員 非常勤職員	0	0	0
	物件費	0	0	0
	委託費	17,399	13,734	13,320
計	(a)	17,399	13,734	13,320

※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21年度	平成22年度	平成23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	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 応接態度が適切であったか

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	合計	達成率
人数	864	213	100	13	26	1,216	
割合	71.1%	17.5%	8.2%	1.1%	2.1%	100.0%	96.8%

イ 言葉遣いが適切であったか

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	合計	達成率
人数	833	227	114	15	27	1,216	
割合	68.5%	18.7%	9.4%	1.2%	2.2%	100.0%	96.5%

ウ 必要な情報を得られたか

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	合計	達成率
人数	856	223	97	14	19	1,209	
割合	70.8%	18.4%	8.0%	1.2%	1.6%	100.0%	97.3%

(5) 従来の実施方法等（従来業務実施における取扱数量）

年別（平成22年度～平成24年度）

		平成22年度	平成23年度	平成24年度
総計		136,173	59,085	67,151
相談態様	来訪	107,851	59,085	67,151
	電話	28,322		
外国語使用件数 (残りは日本語)	英語	5,384	3,246	3,596
	中国語	12,562	11,898	16,353
	スペイン語	4,805	1,793	2,264
	ポルトガル語	1,954	570	801
	韓国語	479	168	244
	その他	0	15	0

月別（平成24年度）

		4月	5月	6月	7月	8月	9月
相談態様	来訪	4,973	5,360	5,077	7,217	8,047	6,247
	電話						
外国語使用件数 (残りは日本語)	英語	358	340	335	469	389	267
	中国語	1,162	1,132	1,370	2,211	2,118	1,322
	スペイン語	145	193	155	166	290	210
	ポルトガル語	43	41	50	60	62	85
	韓国語	12	18	2	6	5	26

		10月	11月	12月	1月	2月	3月
相談態様	来訪	5,515	4,771	4,325	5,323	4,849	5,447
	電話						
外国語使用件数 (残りは日本語)	英語	235	263	247	234	223	236
	中国語	1,159	1,079	1,052	1,349	1,073	1,326
	スペイン語	225	183	145	224	172	156
	ポルトガル語	97	75	56	75	82	75
	韓国語	24	18	39	30	22	42

※電話対応業務は平成23年度から東京入国管理局に集約しています。

■ 名古屋入国管理局インフォメーションセンター

(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 (a)	人件費	0	0	0
	常勤職員	0	0	0
	非常勤職員	0	0	0
	物件費	0	0	0
	委託費	28,271	17,980	17,980
		28,271	17,980	17,980

※ 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)	8	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 応接態度が適切であったか

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	合計	達成率
人数	3,115	630	130	17	36	3,928	
割合	79.3%	16.0%	3.3%	0.4%	0.9%	100.0%	98.7%

イ 言葉遣いが適切であったか

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	合計	達成率
人数	3,104	617	147	17	29	3,914	
割合	79.3%	15.8%	3.8%	0.4%	0.7%	100.0%	98.8%

ウ 必要な情報を得られたか

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	合計	達成率
人数	3,259	451	151	13	33	3,907	
割合	83.4%	11.5%	3.9%	0.3%	0.8%	100.0%	98.8%

(5) 従来の実施方法等(従来の業務実施における取扱数量)

年別(平成22年度～平成24年度)

		平成22年度	平成23年度	平成24年度
総計		239,210	169,412	199,162
相談態様	来訪	180,512	169,412	199,162
	電話	58,698		
外国語使用件数 (残りは日本語)	英語	4,062	2,251	3,729
	中国語	12,641	29,894	45,637
	スペイン語	14,732	9,176	17,375
	ポルトガル語	16,911	13,673	25,619
	韓国語	1,547	405	328
	タガログ語	17,814	13,169	19,772

月別(平成24年度)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月
相談態様	来訪	13,066	14,636	13,392	23,582	24,816	16,232
	電話						
外国語使用件数 (残りは日本語)	英語	212	282	238	427	417	304
	中国語	3,434	3,249	3,284	5,945	5,640	3,514
	スペイン語	953	1,276	1,138	2,354	2,048	1,513
	ポルトガル語	1,126	1,569	1,593	3,355	3,247	2,263
	韓国語	27	31	44	21	32	18
	タガログ語	1,233	1,663	1,339	2,104	2,849	1,548

		10月	11月	12月	1月	2月	3月
相談態様	来訪	17,976	15,432	14,182	15,928	14,149	15,771
	電話						
外国語使用件数 (残りは日本語)	英語	337	291	260	259	290	412
	中国語	3,768	3,403	3,106	3,773	2,936	3,585
	スペイン語	1,731	1,384	1,156	1,333	1,245	1,244
	ポルトガル語	2,652	2,004	1,928	2,171	1,771	1,940
	韓国語	45	23	22	31	17	17
	タガログ語	1,605	1,628	1,401	1,435	1,564	1,403

※電話対応業務は平成23年度から東京入国管理局に集約しています。

■ 大阪入国管理局インフォメーションセンター

(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 (a)	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	24,703	12,600	15,031	
計 (a)			24,703	12,600	15,031

※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	0	0	0
業務委託職員(民間)	7	6	8

(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 応接態度が適切であったか

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	合計	達成率
人数	801	139	57	10	2	1,009	98.8%
割合	79.4%	13.8%	5.6%	1.0%	0.2%	100.0%	

イ 言葉遣いが適切であったか

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	合計	達成率
人数	770	147	74	7	3	1,001	99.0%
割合	76.9%	14.7%	7.4%	0.7%	0.3%	100.0%	

ウ 必要な情報を得られたか

	満足	ほぼ満足	普通	不満	とても不満	合計	達成率
人数	759	155	74	11	2	1,001	98.7%
割合	75.8%	15.5%	7.4%	1.1%	0.2%	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)

年別(平成22年度～平成24年度)

		平成22年度	平成23年度	平成24年度
総計		155,321	49,311	56,287
相談態様	来訪	110,479	49,311	56,287
	電話	44,842		
外国語使用件数 (残りは日本語)	英語	4,608	3,168	3,229
	中国語	2,437	9,280	13,233
	スペイン語	552	733	1,039
	ポルトガル語	920	461	579
	韓国語	449	311	528

月別(平成24年度)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月
相談態様	来訪	4,684	4,708	4,264	6,541	6,847	4,324
	電話						
外国語使用件数 (残りは日本語)	英語	354	241	251	420	438	287
	中国語	961	947	937	1,456	1,434	1,100
	スペイン語	62	104	100	143	231	70
	ポルトガル語	31	43	27	56	67	49
	韓国語	20	15	24	32	28	13

		10月	11月	12月	1月	2月	3月
相談態様	来訪	4,868	4,098	3,406	3,810	3,874	4,863
	電話						
外国語使用件数 (残りは日本語)	英語	263	207	164	142	222	240
	中国語	1,207	1,088	887	1,102	963	1,151
	スペイン語	88	53	41	56	48	43
	ポルトガル語	61	58	45	43	47	52
	韓国語	9	58	29	11	100	189

※電話対応業務は平成23年度から東京入国管理局に集約しています。

〇〇入国管理局(〇〇支局) 業務報告書(日報)

□□□□社 ○○○○ 印

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	~17:15		
業務従事者(総数)												
うち業務管理者												

3 業務処理件数(②及び③は東京入国管理局のみ)

平成〇年〇月〇日分	相談言語(件)							
	日本語	英語	中国語	韓国語	スペイン語	ポルトガル語	〇〇語	計
①窓口相談(来庁者)								
出入国審査手続								
在留審査手続								
退去強制手続								
難民認定手続								
在留カード関係手続								
その他								
②電話相談								
出入国審査手続								
在留審査手続								
退去強制手続								
難民認定手続								
在留カード関係手続								
その他								
③メール相談								
出入国審査手続								
在留審査手続								
退去強制手続								
難民認定手続								
在留カード関係手続								
その他								
合 計								

4 外国語対応者

対応者氏名	対応言語	勤務時間

対応者氏名	対応言語	勤務時間

5 特記事項

(1) 苦情対応の有無(対応件数)

有(〇件) ・ 無

事案の概要及び対応結果	
-------------	--

(2) 意見・要望対応の有無(対応件数)

有(〇件) ・ 無

事案の概要及び対応結果	
-------------	--

(3) その他の特記事項

--	--

〇〇入国管理局(〇〇支局) 事業報告書(月報)

□□□□社 代表取締役 ○○○○ 印
報告書作成者 ○○○○ 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(〇〇支局)からの改善指示事項及びそれに対する業務従事者への指導等の措置

4 〇〇入国管理局(〇〇支局)への業務改善提案等

5 その他の特記事項

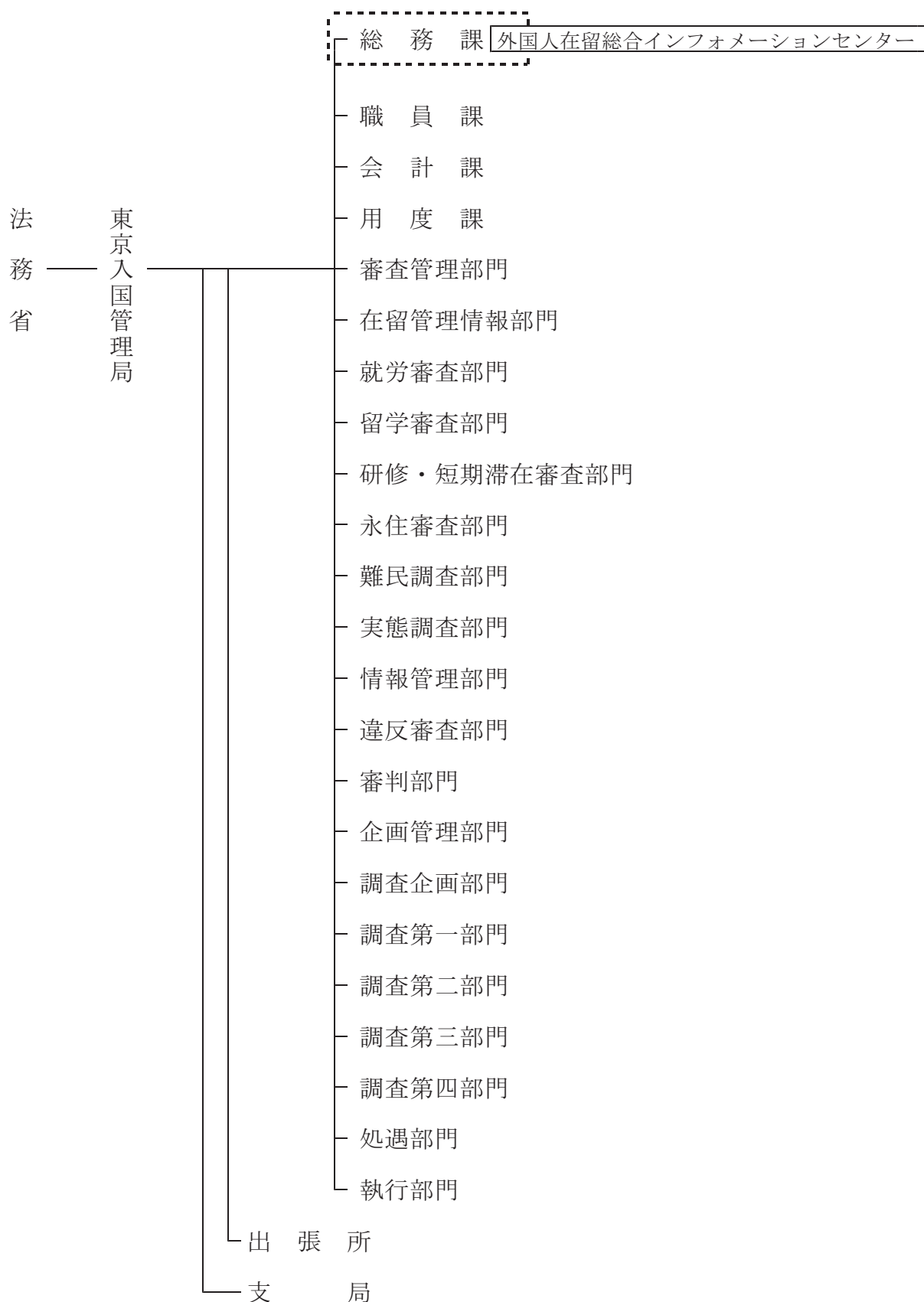
〇〇入国管理局(〇〇支局) 相談件数統計表 平成〇年〇月分

□□□□社 代表取締役 ○〇〇〇 印
報告書作成者 ○〇〇〇 印

平成〇年〇月分	相談言語(件)							計
	日本語	英語	中国語	韓国語	スペイン語	ポルトガル語	〇〇語	
①窓口相談(来庁者)								
出入国審査手続								
在留審査手続								
退去強制手続								
難民認定手続								
在留カード関係手続								
その他								
②電話相談								
出入国審査手続								
在留審査手続								
退去強制手続								
難民認定手続								
在留カード関係手続								
その他								
③メール相談								
出入国審査手続								
在留審査手続								
退去強制手続								
難民認定手続								
在留カード関係手続								
その他								
合 計								

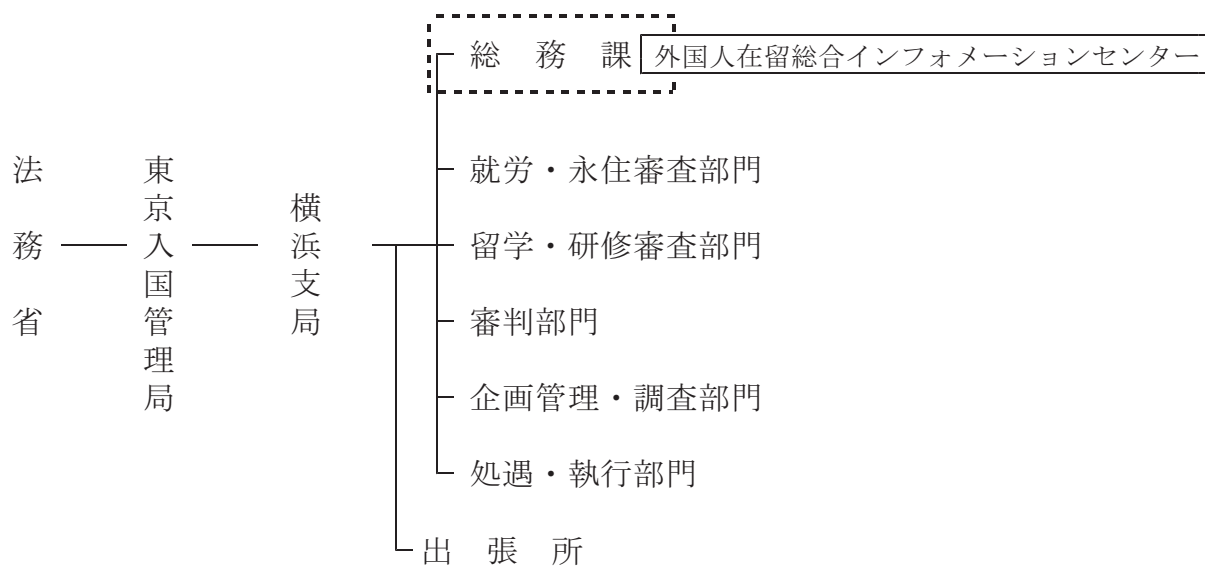
(東京入国管理局機構図)

(平成 25 年 7 月 1 日現在)



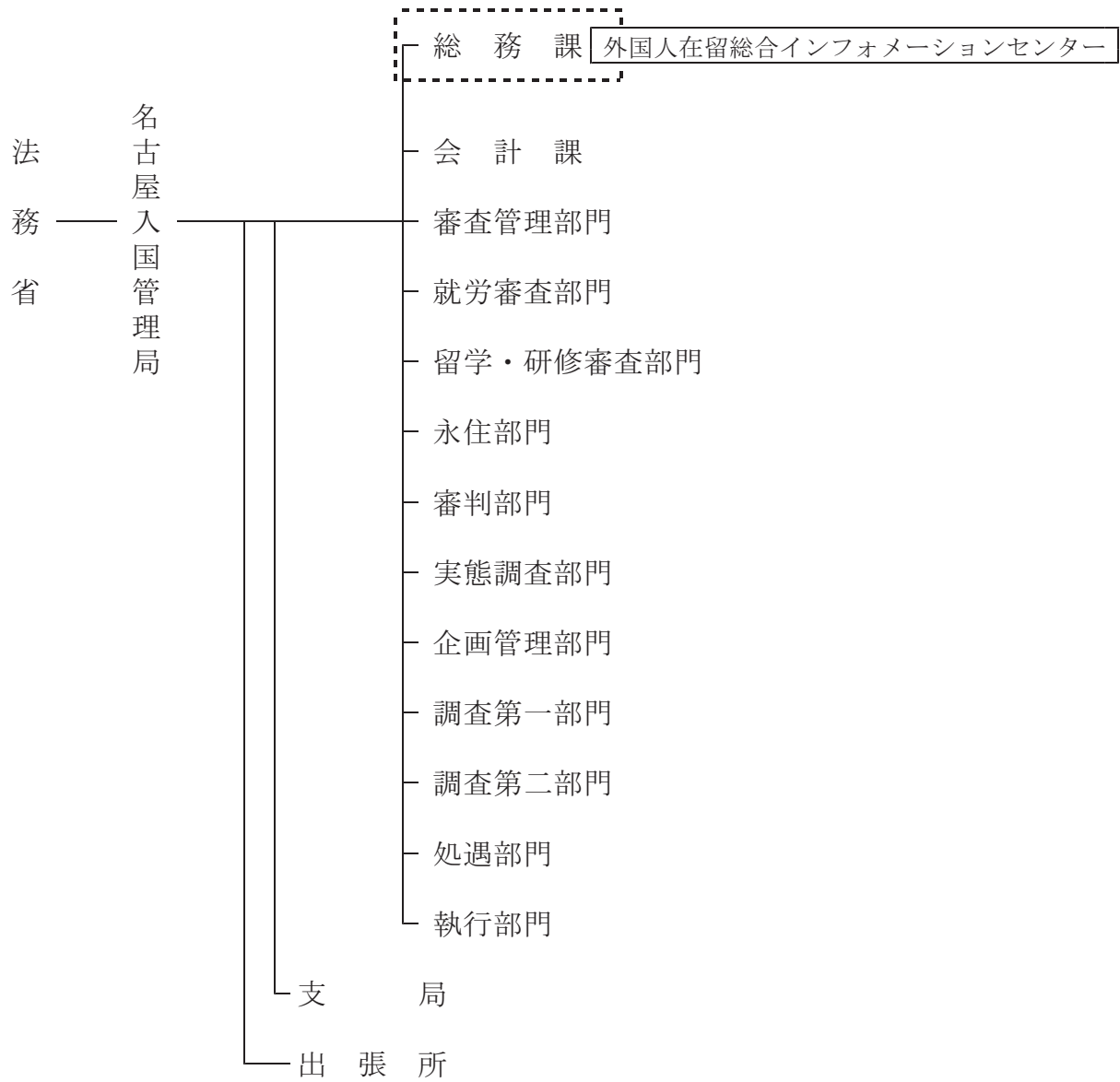
(横浜支局機構図)

(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)

