

平成22年度「地方入国管理局等の入国・在留手続の窓口業務」の
民間競争入札に係る委託業務の実施状況について

1 概要

(1) 事業の概要

我が国に入国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外国人の入国及び在留に係る諸申請を受け付ける業務である。

(2) 対象官署

- ア 東京入国管理局
- イ 東京入国管理局横浜支局
- ウ 名古屋入国管理局
- エ 大阪入国管理局

(3) 実施期間

平成23年4月1日から平成26年3月31日

(4) 受託事業者等

- ア 東京入国管理局及び同横浜支局
 - (ア) アイエーカンパニー合資会社（平成23年4月～平成24年6月）
 - (イ) 国（平成24年7月～同年8月）
 - (ウ) 財団法人入管協会(随意契約)（平成24年9月～平成25年3月）
 - (エ) 財団法人入管協会（平成25年4月～平成26年3月）
- イ 名古屋入国管理局及び大阪入国管理局
日本コンベンションサービス株式会社(平成23年4月～平成26年3月)

(5) 確保すべき公共サービスの質

- ア 利用者の満足度
 - (ア) 利用者アンケート調査項目の「申請の受付までにかかった時間」において、80%以上の利用者から「15分未満」、「30分未満」又は「45分未満」との評価を受けること。
 - (イ) 利用者アンケート調査項目の「応接態度」の満足度において、80%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を受けること。
- イ 適正な申請受付等
申請書及び立証資料を正しく受付すること。

2 実施状況の調査

(1) 調査期間

平成23年4月1日～平成24年12月31日

(2) 調査項目

- ア 利用者アンケート調査結果
- イ 過誤処理件数
- ウ 実施経費
- エ 総申請件数及び延べ従事者数
- オ その他

(3) 調査対象

東京入国管理局及び同横浜支局の受託事業者であったアイエーカンパニー合資会社は、経営破綻により委託業務を継続できなかったことから、平成24年7月に契約を解除し、以降、国及び随意契約により選定した受託事業者が当該委託業務を実施しており、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。）に基づく民間競争入札を実施していないものの、市場化テスト実施期間内の対象事業であることから、平成24年7月以降についても、市場化テストに準じて、評価のための調査を実施することとした。

3 実施状況調査の結果

(1) 利用者アンケート調査の結果（別紙1）

利用者アンケート調査は、地方入国管理官署に来庁し、入国及び在留に係る諸申請を行った者を対象に四半期ごとに1回、各回任意の3日間を選定して実施した。

同調査の実施方法は、法務省が作成したアンケート用紙を受託事業者が手交し、同用紙記載後、利用者が庁内に設置した回収箱に投函する方法により実施した。

ア 申請の受付までにかかった時間

調査期間中を通して東京局（66.1%）及び名古屋局（76.9%）の2庁が、上記1（5）ア（ア）の要求水準達成することができなかった。

また、調査期間中に各局計7回のアンケート調査を実施しているが、要求水準に達しなかった実施回数を見ると東京局4回、横浜支局2回、名古屋局3回となっている。

イ 応接態度

調査期間中、全ての実施庁、実施回において90%以上の評価を受けており、上記1（5）ア（イ）の要求水準を大きく上回っている。

(2) 過誤処理件数（別紙2）

378件

(3) 実施経費（別紙2）

ア 市場化テスト実施前

平成22年度 約6,700万円

イ 市場化テスト実施後

平成23年度 約5,300万円

平成25年度 約9,200万円

(4) 総申請件数及び延べ従事者数（別紙2）

総申請件数：1,024,957件

延べ従事者数：16,726人

(5) その他

ア 受託事業者による創意工夫の例

公共サービスの向上及び委託業務の適正な実施を図るため、受託事業者の提案により、次のようなサービス等が実施された。

(ア) 受付に要する時間短縮のための受理方法の変更や追加提出書類についてわかりやすい表示方法の提案があり、実施した。（大阪局）

(イ) 受付時のトラブル防止のため、官側で相談案内を実施した案件について、連絡メモを活用したいとの提案があり、実施した。（横浜支局）

イ 契約書及び入札実施要項の規定に基づく指示等

国が求める公共サービスの質としての要求水準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ために必要があると認めるときには、契約書及び入札実施要項に基づき指示等することとしており、調査期間中においては、3件の指示文書を発出している。

いずれも、東京局における業務処理体制が整わないことにより、窓口での受付業務が停滞し、国が求める公共サービスの質としての要求水準を下回る状況が恒常化したことから、受託事業者（アイエーカンパニー合資会社）に対して、早急に提案書に基づく業務処理体制の整備などの業務改善策を講じるよう指示したものである。

ウ 委託契約の解除

アイエーカンパニー合資会社の経営破綻に伴い、平成24年7月、委託業務を継続的に実施することができないことが明らかになったとして、委託契約書の契約解除に係る規定（法第22条第1項第1号ニと同様の規定）に基づき、同社との本件委託契約を解除した。

当該契約解除の発生に伴い、平成24年度入札に当たって実施要項の見直しを行っており、財務状況や受託実績の確認、継続研修の実施などを追加している。

4 実施状況の分析

(1) 公共サービスの質の維持向上

ア 利用者アンケート調査

上記3（1）のとおり、「応接態度」の満足度に関する調査においては、国が求める公共サービスの質としての要求水準を上回っているが、「受付までにかかった時間」については、東京局、横浜支局及び名古屋局において達成することができなかったことから、公共サービスの質が維持されていると評価することは困難である。

特に東京局においては、アンケート調査実施日以外でも恒常的に待ち時間が長期化するなどし、上記3（5）イのとおり、受託事業者に対して、業務処理体制に係る改善を指示している。

このような実施状況を踏まえ、待ち時間の短縮には、業務の閑繁期を捉えた適切な処理体制を整備することが必要であることから、具体的な処理体制を含めた提案をさせる方策や要求水準の設定について妥当かどうか見直しを検討することとしている。

また、アンケート調査に関して、より精度の高い結果が得られる実施方法やアンケート調査に拠らない待ち時間調査の方法を検討することとしている。

イ 過誤処理

調査期間中、実施官署において計378件の過誤処理が発生している。

発生の都度、業務管理者を通じて再発防止の指導をしているが、同様の過誤が繰り返し発生している状況にあるほか、受け付けることができない申請を受け付けたり、書類等の不備があるまま受け付けしたりするなど、その後の審査業務に影響を及ぼすような過誤処理も発生している。

このような過誤処理事案を減少させるため、申請件数に応じた処理体制を構築するための方策とともに、当局の指示事項や再発防止に係る過誤事案の概要等について、従事者全員に周知するための方策を検討することとしている。

（2）実施経費の削減

市場化テスト実施に伴い、上記3（3）のとおり、市場化テスト実施前後の本件委託業務に要していた経費を単年度で比較すると、平成23年度は約1,400万円（約21%）の経費が削減できたが、平成25年度は約2,500万円（約37%）の増加となった（平成24年度は市場化テストとして実施していない期間も含まれているため、比較対象から除外する。）。

平成25年度は1年間の契約期間で実施したため、入札参加を辞退した業者もあるなど、価格競争が進まなかったことが主な要因と考えられる。

なお、東京局及び横浜支局で本件委託業務を実施していた受託事業者が経営破綻に至った経緯などを見ると、契約獲得を優先するあまり、過度に低価格で落札したものと思われ、結果、提案書に基づく処理体制が整わないなどの問題が生じることもあった。

(3) その他

上記3(5)イのとおり、東京局において受付終了時刻が19時を超え、待ち時間の長期化が恒常化するなど、国が求める確保すべき公共サービスの質としての要求水準を大きく下回ったことから、委託業務を適正かつ確実に実施するために必要な業務処理体制を構築するよう、改善指示を発出したものである。

改善指示を受けて、一時的に業務従事者を増員するなどの対応を行うものの本件委託業務には閑散期、繁忙期が存在しており、そのような傾向を捉えた適正な人員が配置されなかったことが、待ち時間が長期化した原因であると思われる。

5 まとめ

上記のとおり、応接態度に関する利用者アンケート調査の結果及び平成23年度の実施経費については、民間競争入札の導入による一定の成果は上がっているものの、待ち時間に関する利用者アンケート調査において、国が求める公共サービスの質としての要求水準をすべて達成できたのは大阪局のみであり、東京局、横浜支局及び名古屋局では達成することができなかった。

特に東京局においては、待ち時間の長期化に対して改善指示が発出されるなど、公共サービスの質が維持されているとは認められない状況であった。

平成26年度以降については、今回受託事業者による委託業務の実施継続が困難となった事情も考慮して、再度実施期間を複数年とする民間競争入札を行い、委託業務の実施状況を検証することとし、本件委託業務が適正かつ確実に実施されるとともに、公共サービスの質の維持、向上が図れるように入札実施要項を見直すこととしたい。

入国・在留手続の窓口業務アンケート実施状況(23年4月～平成24年12月, 7回実施)

1 「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
東京局	人数	1,204	1,094	651	1,513	117	4,579	66.1%
	割合	26.3%	23.9%	14.2%	33.0%	2.6%	100.0%	
横浜支局	人数	700	354	158	182	29	1,423	86.9%
	割合	49.2%	24.9%	11.1%	12.8%	2.0%	100.0%	
名古屋局	人数	988	557	330	562	0	2,437	76.9%
	割合	40.5%	22.9%	13.5%	23.1%	0.0%	100.0%	
大阪局	人数	1,049	452	132	85	13	1,731	95.1%
	割合	60.6%	26.1%	7.6%	4.9%	0.8%	100.0%	
総計	人数	3,941	2,457	1,271	2,342	159	10,170	76.6%
	割合	38.8%	24.2%	12.5%	23.0%	1.6%	100.0%	

2 「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
東京局	人数	2,084	1,193	885	172	98	95	4,527	93.9%
	割合	46.0%	26.4%	19.5%	3.8%	2.2%	2.1%	100.0%	
横浜支局	人数	886	282	196	20	19	20	1,423	97.2%
	割合	62.3%	19.8%	13.8%	1.4%	1.3%	1.4%	100.0%	
名古屋局	人数	1,682	488	200	17	50	0	2,437	97.3%
	割合	69.0%	20.0%	8.2%	0.7%	2.1%	0.0%	100.0%	
大阪局	人数	1,171	371	162	13	12	2	1,731	98.6%
	割合	67.6%	21.4%	9.4%	0.8%	0.7%	0.1%	100.0%	
総計	人数	5,823	2,334	1,443	222	179	117	10,118	96.0%
	割合	57.6%	23.1%	14.3%	2.2%	1.8%	1.2%	100.0%	

入国・在留手続の窓口業務アンケート実施状況(東京入国管理局)

1 「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	
平成23年度	第1四半期	人数	298	357	154	193	26	1,028	80.7%
		割合	29.0%	34.7%	15.0%	18.8%	2.5%	100.0%	
	第2四半期	人数	183	126	110	308	22	749	57.6%
		割合	24.4%	16.8%	14.7%	41.1%	2.9%	100.0%	
	第3四半期	人数	293	196	78	46	20	633	92.5%
		割合	46.3%	31.0%	12.3%	7.3%	3.2%	100.0%	
	第4四半期	人数	86	82	53	396	20	637	35.8%
		割合	13.5%	12.9%	8.3%	62.2%	3.1%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	100	114	117	229	9	569	59.1%
		割合	17.6%	20.0%	20.6%	40.2%	1.6%	100.0%	
	第2四半期	人数	104	78	64	258	12	516	48.8%
		割合	20.2%	15.1%	12.4%	50.0%	2.3%	100.0%	
	第3四半期	人数	140	141	75	83	8	447	81.1%
		割合	31.3%	31.5%	16.8%	18.6%	1.8%	100.0%	
合計	人数	1,204	1,094	651	1,513	117	4,579	66.1%	
	割合	26.3%	23.9%	14.2%	33.0%	2.6%	100.0%		

2 「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	
平成23年度	第1四半期	人数	598	239	140	19	20	12	1,028	96.2%
		割合	58.2%	23.2%	13.6%	1.8%	1.9%	1.2%	100.0%	
	第2四半期	人数	300	193	187	31	21	17	749	92.9%
		割合	40.1%	25.8%	25.0%	4.1%	2.8%	2.3%	100.0%	
	第3四半期	人数	301	184	96	24	14	14	633	93.9%
		割合	47.6%	29.1%	15.2%	3.8%	2.2%	2.2%	100.0%	
	第4四半期	人数	232	182	148	40	15	20	637	91.1%
		割合	36.4%	28.6%	23.2%	6.3%	2.4%	3.1%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	246	145	128	25	15	10	569	92.8%
		割合	43.2%	25.5%	22.5%	4.4%	2.6%	1.8%	100.0%	
	第2四半期	人数	247	138	94	17	4	16	516	95.8%
		割合	47.9%	26.7%	18.2%	3.3%	0.8%	3.1%	100.0%	
	第3四半期	人数	160	112	92	16	9	6	395	93.6%
		割合	25.3%	17.7%	14.5%	2.5%	1.4%	0.9%	100.0%	
合計	人数	2,084	1,193	885	172	98	95	4,527	93.9%	
	割合	46.0%	26.4%	19.5%	3.8%	2.2%	2.1%	100.0%		

入国・在留手続の窓口業務アンケート実施状況(横浜支局)

1 「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	
平成23年度	第1四半期	人数	48	49	28	32	3	160	79.6%
		割合	30.0%	30.6%	17.5%	20.0%	1.9%	100.0%	
	第2四半期	人数	85	47	33	55	8	228	75.0%
		割合	37.3%	20.6%	14.5%	24.1%	3.5%	100.0%	
	第3四半期	人数	155	44	5	7	5	216	96.7%
		割合	71.8%	20.4%	2.3%	3.2%	2.3%	100.0%	
	第4四半期	人数	100	80	36	27	5	248	88.9%
		割合	40.3%	32.3%	14.5%	10.9%	2.0%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	163	51	12	12	3	241	95.0%
		割合	67.6%	21.2%	5.0%	5.0%	1.2%	100.0%	
	第2四半期	人数	65	43	28	24	3	163	85.0%
		割合	39.9%	26.4%	17.2%	14.7%	1.8%	100.0%	
	第3四半期	人数	84	40	16	25	2	167	84.8%
		割合	50.3%	24.0%	9.6%	15.0%	1.2%	100.0%	
合計	人数	700	354	158	182	29	1,423	86.9%	
	割合	49.2%	24.9%	11.1%	12.8%	2.0%	100.0%		

2 「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	
平成23年度	第1四半期	人数	118	24	11	1	2	4	160	98.1%
		割合	73.8%	15.0%	6.9%	0.6%	1.3%	2.5%	100.0%	
	第2四半期	人数	139	45	33	3	3	5	228	97.3%
		割合	61.0%	19.7%	14.5%	1.3%	1.3%	2.2%	100.0%	
	第3四半期	人数	141	41	29	3	1	1	216	98.1%
		割合	65.3%	19.0%	13.4%	1.4%	0.5%	0.5%	100.0%	
	第4四半期	人数	151	45	39	6	3	4	248	96.3%
		割合	60.9%	18.1%	15.7%	2.4%	1.2%	1.6%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	148	47	37	3	4	2	241	97.1%
		割合	61.4%	19.5%	15.4%	1.2%	1.7%	0.8%	100.0%	
	第2四半期	人数	87	50	18	2	3	3	163	96.9%
		割合	53.4%	30.7%	11.0%	1.2%	1.8%	1.8%	100.0%	
	第3四半期	人数	102	30	29	2	3	1	167	97.0%
		割合	61.1%	18.0%	17.4%	1.2%	1.8%	0.6%	100.0%	
合計	人数	886	282	196	20	19	20	1,423	97.2%	
	割合	62.3%	19.8%	13.8%	1.4%	1.3%	1.4%	100.0%		

入国・在留手続の窓口業務アンケート実施状況(名古屋入国管理局)

1 「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
平成23年度	第1四半期	人数	219	121	74	39	453	91.4%
		割合	48.3%	26.7%	16.3%	8.6%	0.0%	
	第2四半期	人数	81	100	91	224	496	54.8%
		割合	16.3%	20.2%	18.3%	45.2%	0.0%	
	第3四半期	人数	246	71	31	13	361	96.4%
		割合	68.1%	19.7%	8.6%	3.6%	0.0%	
	第4四半期	人数	105	65	46	46	262	82.4%
		割合	40.1%	24.8%	17.6%	17.6%	0.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	40	45	26	169	280	39.6%
		割合	14.3%	16.1%	9.3%	60.4%	0.0%	
	第2四半期	人数	105	111	57	70	343	79.6%
		割合	30.6%	32.4%	16.6%	20.4%	0.0%	
	第3四半期	人数	192	44	5	1	242	99.6%
		割合	79.3%	18.2%	2.1%	0.4%	0.0%	
合計	人数	988	557	330	562	0	2,437	76.9%
	割合	40.5%	22.9%	13.5%	23.1%	0.0%	100.0%	

2 「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
平成23年度	第1四半期	人数	282	107	52	1	11	453	97.4%
		割合	62.3%	23.6%	11.5%	0.2%	2.4%	0.0%	
	第2四半期	人数	316	101	61	7	11	496	96.4%
		割合	63.7%	20.4%	12.3%	1.4%	2.2%	0.0%	
	第3四半期	人数	257	73	27	0	4	361	98.9%
		割合	71.2%	20.2%	7.5%	0.0%	1.1%	0.0%	
	第4四半期	人数	179	57	17	5	4	262	96.6%
		割合	68.3%	21.8%	6.5%	1.9%	1.5%	0.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	198	52	20	1	9	280	96.4%
		割合	70.7%	18.6%	7.1%	0.4%	3.2%	0.0%	
	第2四半期	人数	261	56	15	3	8	343	96.8%
		割合	76.1%	16.3%	4.4%	0.9%	2.3%	0.0%	
	第3四半期	人数	189	42	8	0	3	242	98.8%
		割合	78.1%	17.4%	3.3%	0.0%	1.2%	0.0%	
合計	人数	1,682	488	200	17	50	0	2,437	97.3%
	割合	69.0%	20.0%	8.2%	0.7%	2.1%	0.0%	100.0%	

入国・在留手続の窓口業務アンケート実施状況(大阪入国管理局)

1 「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	
平成23年度	第1四半期	人数	154	78	22	5	0	259	98.1%
		割合	59.5%	30.1%	8.5%	1.9%	0.0%	100.0%	
	第2四半期	人数	228	56	8	1	0	293	99.7%
		割合	77.8%	19.1%	2.7%	0.3%	0.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	174	61	13	5	0	253	98.0%
		割合	68.8%	24.1%	5.1%	2.0%	0.0%	100.0%	
	第4四半期	人数	157	89	22	6	0	274	97.8%
		割合	57.3%	32.5%	8.0%	2.2%	0.0%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	142	83	26	21	0	272	92.3%
		割合	52.2%	30.5%	9.6%	7.7%	0.0%	100.0%	
	第2四半期	人数	91	41	24	37	6	199	80.8%
		割合	45.7%	20.6%	12.1%	18.6%	3.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	103	44	17	10	7	181	94.3%
		割合	56.9%	24.3%	9.4%	5.5%	3.9%	100.0%	
合計	人数	1,049	452	132	85	13	1,731	95.1%	
	割合	60.6%	26.1%	7.6%	4.9%	0.8%	100.0%		

2 「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	
平成23年度	第1四半期	人数	169	57	29	1	3	0	259	98.5%
		割合	65.3%	22.0%	11.2%	0.4%	1.2%	0.0%	100.0%	
	第2四半期	人数	214	58	18	3	0	0	293	99.0%
		割合	73.0%	19.8%	6.1%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	163	62	24	0	4	0	253	98.4%
		割合	64.4%	24.5%	9.5%	0.0%	1.6%	0.0%	100.0%	
	第4四半期	人数	193	57	20	2	2	0	274	98.5%
		割合	70.4%	20.8%	7.3%	0.7%	0.7%	0.0%	100.0%	
平成24年度	第1四半期	人数	182	57	30	2	0	1	272	99.3%
		割合	66.9%	21.0%	11.0%	0.7%	0.0%	0.4%	100.0%	
	第2四半期	人数	122	43	30	2	2	0	199	98.0%
		割合	61.3%	21.6%	15.1%	1.0%	1.0%	0.0%	100.0%	
	第3四半期	人数	128	37	11	3	1	1	181	97.8%
		割合	70.7%	20.4%	6.1%	1.7%	0.6%	0.6%	100.0%	
合計	人数	1,171	371	162	13	12	2	1,731	98.6%	
	割合	67.6%	21.4%	9.4%	0.8%	0.7%	0.1%	100.0%		

入国・在留手続の窓口業務実施状況(23年4月～平成24年12月)

1 実施経費

	(単位:円)				(単位:円)
	23年度	24年度	25年度	合計	22年度
東京局	30,240,000	52,439,430	75,600,000	176,231,537	44,477,000
横浜支局	6,048,000	11,904,107			5,016,000
名古屋局	10,337,273	10,337,271	10,337,271	31,011,815	10,248,000
大阪局	6,046,420	6,046,420	6,046,419	18,139,259	6,768,208
合計	52,671,693	80,727,228	91,983,690	225,382,611	66,509,208

※平成24年度の内訳

官署	期間	金額	官署	期間	金額	実施機関
東京局	4～6月	7,560,000	横浜支局	4～6月	1,512,000	民間事業者
	7～8月	9,028,997		7～8月	1,993,428	国
	9～3月	35,850,433		9～3月	8,398,679	民間事業者
計		52,439,430	計		11,904,107	

※平成25年度の東京局、横浜支局は一括で入札を実施。

2 過誤処理件数

	(単位:件)		
	23年度	24年度	計
東京局	168	98	266
横浜支局	13	6	19
名古屋局	14	6	20
大阪局	21	52	73
合計	216	162	378

3 総申請件数及び延べ従業者数

		(単位:件,人)			(単位:件,人)
		23年度	24年度	合計	22年度
東京局	申請件数	343,658	277,826	621,484	387,225
	延べ従業者数	5,612	4,301	9,913	3,645
横浜支局	申請件数	42,239	31,855	74,094	48,793
	延べ従業者数	1,220	952	2,172	729
名古屋局	申請件数	116,186	93,286	209,472	126,652
	延べ従業者数	1,419	1,193	2,612	1,215
大阪局	申請件数	66,831	53,076	119,907	67,455
	延べ従業者数	1,113	916	2,029	729
合計	申請件数	568,914	456,043	1,024,957	630,125
	延べ従業者数	9,364	7,362	16,726	6,318
稼働日数		244日	187日		243日