

平成30年5月16日
法務省入国管理局

平成29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、地方入国管理局等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り、平成23年度から市場化テストの対象事業として実施している。

(2) 対象官署

- ア 東京入国管理局（横浜支局を含む。）
- イ 名古屋入国管理局
- ウ 大阪入国管理局

(3) 実施期間

- ア 東京入国管理局（横浜支局を含む。）
平成29年4月1日から平成30年6月30日まで
- イ 名古屋入国管理局，大阪入国管理局
平成29年7月1日から平成30年6月30日まで

(4) 受託事業者等

- ア 東京入国管理局（横浜支局を含む。）
りらいあコミュニケーションズ株式会社
- イ 名古屋入国管理局
りらいあコミュニケーションズ株式会社
- ウ 大阪入国管理局
りらいあコミュニケーションズ株式会社

(5) 受託事業者決定の経緯

- ア 東京入国管理局（横浜支局を含む。）
提案書を提出した者は4者で、評価基準を満たしていた3者により平成29年1月12日に開札を行った結果、予定価格を下回った者は2者であったことから、同者について提案書及び入札額に基づく総合評価（必

須項目審査により得られた基礎点と加点項目審査により得られた加点の合計点を入札価格で除して得た数値が最も高い者を落札予定者とする。以下同じ。)を行い、上記(4)アの者が落札者となった。

イ 名古屋入国管理局

提案書を提出した者は3者で、いずれも評価基準を満たしており、平成29年4月7日開札を行った結果、予定価格を下回った者は2者であったことから、同者について提案書及び入札額に基づく総合評価を行い、上記(4)イの者が落札者となった。

ウ 大阪入国管理局

提案書を提出した者は2者で、いずれも評価基準を満たしており、平成29年4月12日開札を行った結果、予定価格を下回った者は1者であったことから、同者について提案書及び入札額に基づく総合評価を行い、上記(4)ウの者が落札者となった。

2 確保すべき質の達成状況及び評価

(1) 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において、「応接態度」に関する満足度において、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を受けること。

(イ) 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。

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) 調査期間

ア 東京入国管理局(横浜支局を含む。)

平成29年4月1日～平成29年12月31日

イ 名古屋入国管理局, 大阪入国管理局

平成29年7月1日～平成29年12月31日

(3) 調査項目

ア 利用者アンケート調査の結果

イ 待ち時間調査の結果

ウ 過誤処理件数

エ 総申請件数及び延べ従事者数

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、地方入国管理局等に来庁し、入国及び在留に係る諸申請を行った者を対象に、平成29年9月、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。

アンケート調査の結果については、全ての官署において95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を受けており、確保す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上回った。

(2) 待ち時間調査の結果(別紙1)

待ち時間の調査は、地方入国管理局等に来庁し、入国及び在留に係る諸申請を行った者の中から対象者を選定の上、利用者アンケートに併せて実施した。

同調査の実施方法は、午前9時30分から午後5時までの間、30分毎に申請窓口と呼ばれた申請者から任意に選定した3名について、受付番号札を交付されてからの待ち時間を調査する方法により実施した。

全ての官署において、調査を実施した3日間の平均待ち時間は60分未満であり、確保すべき公共サービスの質を達成している。

(3) 過誤処理件数(別紙2)

34件

(4) 総申請件数及び延べ従業員数(別紙2)

ア 総申請件数：657,378件

イ 延べ従事者数：8,586人

4 実施経費の状況及び評価

(1) 実施経費(別紙2)

ア 東京入国管理局(横浜支局を含む。)

(ア) 市場化テスト実施前の年間経費

平成22年度：約4,900万円(税抜,以下同じ。)

(イ) 市場化テスト実施後の年間経費

平成29年度：約9,400万円

イ 名古屋入国管理局

(ア) 市場化テスト実施前の年間経費

平成22年度：約1,000万円

(イ) 市場化テスト実施後の年間経費

平成29年度：約1,900万円

ウ 大阪入国管理局

(ア) 市場化テスト実施前の年間経費

平成22年度：約600万円

(イ) 市場化テスト実施後の年間経費

平成29年度：約1,200万円

(2) 実施経費の分析

ア 東京入国管理局（横浜支局を含む。）

市場化テスト実施前は一部の業務について国が直接実施するなど運用形態が異なっていたこと、申請件数が毎年増加しており委託業務の業務量も増加していること、制度の改正等に伴い業務内容が複雑化していることから、市場化テスト実施前の本件委託業務に要していた経費と本事業期間の実施経費を単純に比較することはできないものの、年間経費で比較すると、約4,400万円の増加となっている。

他方、実施経費を申請件数で除して算出した申請1件当たりの経費で比較した場合、市場化テスト実施前は114円、本事業期間は141円となり27円の増加となるが、前々回の事業期間（平成25年度）の162円と比べると21円の削減となっている（前回の事業期間（平成26年度～平成28年度）については、申請件数が想定以上に増加したことにより契約期間の途中で契約を中止し、以降一般競争入札により選定した事業者と非常勤職員により業務を実施したため比較対象としていない。）。

イ 名古屋入国管理局

上記アと同様に単純に比較することはできないものの、市場化テスト実施前の経費と本事業期間の実施経費について年間経費で比較すると、約1,000万円の増加となっている。

他方、申請1件当たりの経費で比較した場合、市場化テスト実施前は77円、本事業期間は94円となり17円の増加となるが、前回の事業期間（平成26年度～平成29年6月）の111円と比べると17円の削減となっている。

ウ 大阪入国管理局

上記アと同様に単純に比較することはできないものの、市場化テスト実施前の経費と本事業期間の実施経費について年間経費で比較すると、約600万円の増加となっている。

他方、申請1件当たりの経費で比較した場合、市場化テスト実施前は96円、本事業期間は113円となり17円の増加となるが、前回の事業（平成26年度～平成29年6月）の123円と比べると10円の削減となっている。

5 民間事業者からの提案による改善実施事項等

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、次のような業務改善等が実施された。

- (1) 新規業務従事者と業務経験の長い業務従事者をペアにして業務に当たさせた結果、新規業務従事者が質問等しやすい環境が整備され、過誤処理件数が減少した。(東京入国管理局・大阪入国管理局)
- (2) 繁忙期に業務従事者の増員を図り窓口の混雑状況に応じた人員配置に努めたこと、申請が多い中国籍の申請者との意思疎通を図るため、中国語で対応できる業務従事者を多く配置した結果、待ち時間の短縮に効果が見られた。(名古屋入国管理局)
- (3) 受託事業者が受託している他の当局関係業務の業務従事者と相互に応援できるよう勤務シフトを見直した結果、窓口の混雑状況に応じて速やかに応援者を派遣することが可能となり、待ち時間の短縮に効果が見られた。(大阪入国管理局)
- (4) 事務処理端末に受理入力が必要な在留資格認定証明書交付申請に係る受付作業と、受理入力が必要な在留諸申請に係る受付作業の業務分担を見直した結果、事務作業の効率化が図られた。(大阪入国管理局)
- (5) 受託事業者のからの提案により申請待ち時間表示システムを増設した結果、申請者等の待ち時間の把握が容易になったため窓口での待ち時間に関する問合せが減少し、事務作業の効率化が図れた。(名古屋入国管理局)

6 全体的な評価

実施経費については、市場化テスト実施前は一部の業務について国が直接実施するなど運用形態が異なっていたこと、申請件数が毎年増加しており委託業務の業務量も増加していること、制度の改正等に伴い業務内容が複雑化していることを考慮すると、従来経費と単純に比較することはできない。他方、申請1件当たりの経費で比較すると、上記4(2)のとおり、いずれの官署においても前回又は前々回の事業期間と比べると削減されてきており、市場化テストの実施を重ねるうちに経費削減の点で効果を上げていると評価できる。

入札に当たっての競争性の確保については、上記1(5)のとおり、いずれの官署においても確保されていたと認められる。

確保されるべき質の達成状況については、利用者アンケート調査の結果は、上記3(1)のとおり、待ち時間調査の結果は、上記3(2)のとおり、いずれの官署も確保されるべき質を達成していると認められる。過誤処理件数

では、上記3(3)(4)のとおり、総申請件数に比べると僅かであり、重大な過誤もなかったことから、確保されるべき質を達成していると認められる。このように、全般的には公共サービスの質を確保できたと評価することができる。

7 今後の事業について

以上のとおり、本事業については、「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」に定める市場化テストを終了する基準を概ね満たしており、良好な実施結果が得られていることから、今後の事業に当たっては、市場化テストを終了し、法務省の責任において行うこととし、市場化テスト終了後も、これまで監理委員会における審議を通じて厳しくチェックされてきた公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項を踏まえた上で、引き続き公共サービス改革法の趣旨に基づき、各庁自ら公共サービスの質の向上やコスト削減等を図る努力をしていくこととし、実施状況については、法務本省に設置している外部有識者で構成している法務省契約監視会議において、チェックを受けることとしたい。

入国・在留手続の窓口業務アンケート等実施状況(平成29年9月実施)

1 利用者アンケート調査「応接態度」

| 区分 | | 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・ 横浜支局 | 人数 | 989 | 246 | 125 | 8 | 12 | 12 | 1,392 | 98.6% |
| | 割合 | 71.0% | 17.7% | 9.0% | 0.6% | 0.9% | 0.9% | 100.0% | |
| 名古屋局 | 人数 | 238 | 36 | 25 | 3 | 8 | 0 | 310 | 96.5% |
| | 割合 | 76.8% | 11.6% | 8.1% | 1.0% | 2.6% | 0.0% | 100.0% | |
| 大阪局 | 人数 | 232 | 77 | 58 | 3 | 3 | 6 | 379 | 98.4% |
| | 割合 | 61.2% | 20.3% | 15.3% | 0.8% | 0.8% | 1.6% | 100.0% | |

2 待ち時間調査

| 区分 | 平均待ち時間(分) | | | | 達成評価 |
|--------------|-----------|------|------|------|------|
| | 1日目 | 2日目 | 3日目 | 平均 | |
| 東京局・ 横浜支局 | 44.6 | 46.5 | 60.6 | 50.5 | ○ |
| 名古屋局 | 43.1 | 65.4 | 56.0 | 54.8 | ○ |
| 大阪局 | 74.8 | 47.2 | 38.7 | 53.6 | ○ |

入国・在留手続の窓口業務実施状況

1 実施経費(税抜)

(単位:円)

(単位:円)

| 区分 | 平成29年度 | 備考 | 平成22年度 |
|----------|-------------|---------------------------------|------------|
| 東京局・横浜支局 | 117,000,000 | H29.4～H30.6 年間経費 93,600,000円 | 49,493,000 |
| 名古屋局 | 19,440,000 | H29.7～H30.6 | 9,760,000 |
| 大阪局 | 12,496,687 | H29.7～H30.6 | 6,445,913 |
| 合計 | 148,936,687 | | 65,698,913 |

2 過誤処理件数

(単位:件)

| 区分 | 平成29年度 | 備考 |
|----------|--------|--------------|
| 東京局・横浜支局 | 28 | H29.4～H29.12 |
| 名古屋局 | 0 | H29.7～H29.12 |
| 大阪局 | 6 | H29.7～H29.12 |
| 合計 | 34 | |

3 総申請件数及び延べ従業者数

(単位:件,人)

| 区分 | 平成29年度 | 備考 |
|----------|--------|---------|
| 東京局・横浜支局 | 申請件数 | 499,028 |
| | 延べ従業者数 | 6,662 |
| 名古屋局 | 申請件数 | 103,163 |
| | 延べ従業者数 | 1,099 |
| 大阪局 | 申請件数 | 55,187 |
| | 延べ従業者数 | 825 |
| 合計 | 申請件数 | 657,378 |
| | 延べ従業者数 | 8,586 |