

平成 29 年 7 月
法務省入国管理局

平成 29 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民間競争入札に係る契約の締結について

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として実施した平成 29 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民間競争入札について、次のとおり契約を締結しました。

第 1 契約の相手方の概要

1 受託事業者

名 称：公益財団法人入管協会（法人番号：3010005003886）

代表者氏名：新町 敏行

主たる事務所の所在地：東京都千代田区神田錦町 3-6

2 契約金額：41,580,000 円（税込み）

3 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

大阪入国管理局に一日当たりの勤務時間総数で、2,100 分を下回らないこととし、時間毎に 3～5 名の人員を配置する。また、実務経験者や語学の堪能な者を配置し、正確な情報提供、親切・丁寧な応接に努めるとともに、定期的に研修を実施して業務に必要な知識の習得、案内の正確性の向上に努めるとともに、外部講師による接遇研修を実施する。

第 2 契約内容

1 民間競争入札対象公共サービスの詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき民間競争入札対象公共サービスの質に関する事項

(1) 公共サービスの内容

公共サービスの内容は「平成 29 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民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）別紙 2「委託業務の内容」のとおりである（別添参照）。

(2) 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。

(要求水準)

法務省が別に定める実施方法により、本委託実施期間中に年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」との評価を受けること。

2 民間競争入札対象公共サービスの実施期間に関する事項

平成29年7月1日から平成32年6月30日まで

3 公共サービス実施民間事業者が、民間競争入札対象公共サービスを実施するに当たり、国の行政機関等の長等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の民間競争入札対象公共サービスの適正かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項

(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、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を作成し、翌月5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、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を作成し、翌月5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、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。

なお、勤務（シフト）予定表の対象期間と提出期限については、国と受託事業者との協議により変更することができる。

(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、実施要項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ものとし、国から指示を受けた受託事業者は、具体的な措置案を国に提示し、その了解を得た上で、速やかに実施するものとする。

(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29年6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、実施要項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29年5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29年6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、実施要項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）をしなければならず、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。ただし、信用保証協会及び中小企業信用保険法施行令（昭

和25年政令第350号)第1条の3に規定する金融機関に対して売掛債権を譲渡する場合にあっては、この限りではない。

(イ) 上記(ア)のただし書の規定に基づいて売掛債権の譲渡を行った場合には、国の対価の支払による弁済の効力は、国が、予算決算及び会計令(昭和22年勅令第165号)第42条の2の規定に基づき、センター支出官に対して支出の決定の通知を行った時点で生ずるものとする。

(ウ) 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。

(エ) 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、再委託先に対し実施要項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、実施要項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、全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。

4 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与えた場合において、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。）。

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。

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に係る相談等対応業務

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。）

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

iv) トラストイド・トラベラー・プログラム利用希望者に対する登録手続（※）

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布

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

(2) 管理事務

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 他の業務従事者への改善等の指示

(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) 実施要項2(4)に規定するアンケート調査実施時の対応