

入管庁総第2856号
令和3年12月14日

入 国 者 収 容 所 長 殿
地方出入国在留管理局長 殿
地方出入国在留管理局支局長 殿

出入国在留管理庁長官 佐々木 聖 子
(公印省略)

さわやか行政サービス運動実施要領の一部改正について (通達)
今般、さわやか行政サービス運動の実施要領の一部を別添のとおり改正したので、令和3年12月14日から実施されたく、通達します。
なお、管下出張所長に対しては、貴職から通知願います。

添付物

さわやか行政サービス運動実施要領 (令和3年12月14日改訂) 1部

さわやか行政サービス運動実施要領

平成14年 2月 8日制定

平成26年 3月20日改訂

令和 2年 4月 1日改訂

令和 3年12月14日改訂

第1 趣旨

この要領は、さわやか行政サービス運動に関する事務を適正かつ円滑に実施するために必要な事項を定めるものとする。

第2 目的

さわやか行政サービス運動を積極的に展開するため、行政相談窓口を設けるなどして出入国在留管理行政の各種手続について分かりやすく案内するほか、提案箱等に寄せられた意見及び苦情等の申入れに適切に対処することにより、出入国在留管理庁における行政サービスの向上を図り、もって、出入国在留管理行政の円滑かつ迅速な運用に寄与することを目的とする。

第3 体制

出入国在留管理庁、入国者収容所、地方出入国在留管理局及び同支局における行政相談に関する事務を取り扱う責任者は総務課長（以下「行政相談責任者」という。）とし、各課・室・部門及び出張所に行政相談業務を統括する者（以下「行政相談統括者」という。）を置く。

その上で、当庁全職員は、自らが行政相談に関する事務を取り扱う担当者であることを自覚し、所掌事務等の習熟及び適切な対応に努めるものとする。

第4 行政相談事務

1 相談

出入国在留管理行政の各種手続等に関する相談

2 申入れ

出入国在留管理行政に関する意見及び苦情等の申入れ

第5 行政相談窓口の設置等

1 行政相談窓口の設置及び表示

入国者収容所，地方出入国在留管理局，同支局及び出張所においては，行政相談窓口（当庁が民間事業者に委託して運営する窓口を除く。）を設置し，当該窓口に「行政相談窓口（INFORMATION AND CONSULTATION）」の表示を掲げるものとする。

2 提案箱の設置

（1）入国者収容所，地方出入国在留管理局，同支局及び出張所においては，外部からの意見及び苦情等の申入れを受け付けるための提案箱を設置し，定期的に確認するものとする。

また，その設置に当たっては，一般人が見やすい場所とするほか，筆記具や用紙（別添様式1）を備え付けることとする。なお，任意の用紙により申入れが提出されたときは，これを受け付けるものとする。

（2）提案箱の利用を高めるため，次の例示を参考に案内を行うものとする。

【例】

○ 出入国在留管理行政に御意見及び苦情等のある方は，提案箱に御意見をお寄せください。

なお，直接持参できないときには郵送していただいても結構です。

○ 宛先は，〇〇入国者収容所長・〇〇出入国在留管理局（支局）長又は〇〇入国者収容所・〇〇出入国在留管理局（支局）総務課長としてください。

第6 運営

1 監督・指揮・協力・連絡調整

（1）入国者収容所，地方出入国在留管理局及び同支局の長は，行政相談窓口及び提案箱の運営全般について監督するものとし，定期的に検討会議を開催するなどして，その取扱いの改善と円滑な運営を図るよう努めるものとする。

（2）入国者収容所，地方出入国在留管理局及び同支局の次長又は監理

官は、行政相談窓口及び提案箱に関する事務の遂行について、行政相談責任者を通じて職員の行政相談への適切な対応を指揮するものとする。

(3) 入国者収容所，地方出入国在留管理局及び同支局の行政相談責任者は，総務課の行政相談統括者をもって，各課・室・部門及び出張所，他の入国者収容所，地方出入国在留管理局及び同支局との連絡等に当たらせるものとする。

(4) 入国者収容所，地方出入国在留管理局及び同支局の各課・室・部門及び出張所の長は，行政相談窓口及び提案箱の円滑な運営を図る。

2 処理の原則

(1) 行政相談を受け付けた課・室・部門及び出張所の職員は，行政相談事務を処理するに当たり，懇切・丁寧を旨とし，かつ，速やかに対応するものとする。

(2) 行政相談を受け付けた課・室・部門及び出張所の行政相談統括者は，行政相談の事務を円滑に実施するため，他の課・室・部門及び出張所との連絡を密にするものとする。

(3) 行政相談は，口頭又は文書等によって受け付けるものとする。

(4) 行政相談を受け付けた課・室・部門及び出張所において処理できるものは，速やかにこれを処理するものとし，また，関係する課・室・部門及び出張所の意見が必要なときには，意見を照会するなどした上で，これを処理するものとする。

また，他の課・室・部門及び出張所において処理することが相当と認められるときには，当該課・室・部門及び出張所の行政相談統括者へこれを引き継ぐものとする。

(5) 他の入国者収容所，地方出入国在留管理局及び同支局に関する行政相談を受けたときには，記録を作成するなどして関係する官署の行政相談責任者へ引き継ぐものとする。

(6) 申入れを受け付け，又は申入れの処理を引き継いだ課・室・部門及び出張所は，要旨及び処理状況等を別添様式2「行政相談（申入れ）記録簿」に記載するものとする。

(7) 前記（6）の申入れには，複数の職員で対応するものとする。

3 報告

(1) 前記2（6）の申入れに係る記録を作成した課・室・部門及び出

出張所は、速やかに総務課の行政相談統括者へ報告するとともに、関係する課・室・部門及び出張所の行政相談統括者へ共有するものとする。

- (2) 総務課の行政相談統括者は、各課・室・部門及び出張所における申入れの受理及び処理状況について報告を受けたときには、速やかに各庁の長へ報告するものとする。

4 被収容者の処遇業務に関する申入れの特則

- (1) 被収容者の処遇業務に関する申入れについては、原則的に収容施設が設置された官署の総務課で受け付けるものとし、要旨及び処理状況等を、別添様式2「行政相談（申入れ）記録簿」に記載するとともに、速やかに処遇担当部門の行政相談統括者へ共有するものとする。

なお、この場合において関係する部門職員の同席を妨げるものではない。

- (2) 前記(1)にかかわらず、当該申入れを行おうとする者が、総務課以外での対応を希望する場合は、総務課が判断して必要であれば、申入れを受けた課・室・部門及び出張所で対応するものとし、その要旨及び処理状況等を別添様式2「行政相談（申入れ）記録簿」に記載し、速やかに総務課の行政相談統括者へ報告する。

- (3) 前記(1)又は(2)の申入れには、複数の職員で対応するものとする。

- (4) 前記(1)の申入れに係る記録を作成した又は前記(2)の申入れに係る報告を受けた総務課の行政相談統括者は、速やかに各庁の長へ報告するとともに、関係する課・室・部門及び出張所の行政相談統括者へ共有するものとする。

第7 地方委員会

1 地方委員会の開催

入国者収容所、地方出入国在留管理局及び同支局の長は、「行政サービス向上推進委員会」を定期的に開催し、申入れに関して、関係する課・室・部門及び出張所の意見を求め、その取扱いについて改善策等を検討し、適切と考えられるものについてはこれを実施に移すものとする。

2 報告

申入れのうち、重要と認められるもの又は出入国在留管理庁長官、法務大臣宛てのものについては、前記委員会における検討の結果を添えて別添様式3を使用し、適宜出入国在留管理庁長官へ報告する。

第8 出入国在留管理庁

1 連絡及び調整

出入国在留管理庁においては、総務課が本要領に関する事項を所掌するものとする。

なお、総務課は、庁内各課・室との連絡及び調整のほか、入国者収容所、地方出入国在留管理局及び同支局との連絡及び調整等の事務処理に当たるものとする。

2 処理

出入国在留管理庁においては、相談又は申入れ事項を所管する課・室が受理し、前記第6の2に準じて処理するものとする。

なお、入国者収容所、地方出入国在留管理局及び同支局に関する相談又は申入れを受けたときには、記録を作成するなどして、当該入国者収容所、地方出入国在留管理局及び同支局の行政相談責任者へこれを引き継ぐものとする。

第9 法務省さわやか行政サービス運動推進月間の実施

さわやか行政サービス運動の趣旨を広く国民に周知させるとともに、同運動を恒常的に推進する観点から、毎年5月に行政サービスの改善に関する諸運動を集中的に実施する「法務省さわやか行政サービス実施月間」を実施するものとする（参考：令和2年4月1日法務省秘組第93号法務大臣官房長通達「法務省さわやか行政サービス運動推進月間実施要領について」）。

第10 細則

入国者収容所、地方出入国在留管理局及び同支局の長は、この要領を適正に実施するために必要な細則を定めるものとする。

附則

この要領は、平成14年3月1日から実施する。

附則

この要領は、平成26年3月24日から実施する。

附則

この要領は、令和2年4月1日から実施する。

附則

この要領は、令和3年12月14日から実施する。

(様式1)

日付
(DATE:)

出入国在留管理行政に関するご意見
Opinions regarding Immigration and Residency Management Administration

【提出先】 Place of Submission	
国籍・地域* Nationality/Region*	
名前・年齢* Name/Age*	
住所* Address*	

*任意回答/Optional

(様式2)

行政相談（申入れ）記録簿

受理日	申出者	要 旨	受理者	処理状況	備 考
・ 口頭・電話・郵送 その他	(一般人・支援者・弁護士 ・その他)				
・ 口頭・電話・郵送 その他	(一般人・支援者・弁護士 ・その他)				
・ 口頭・電話・郵送 その他	(一般人・支援者・弁護士 ・その他)				
・ 口頭・電話・郵送 その他	(一般人・支援者・弁護士 ・その他)				

(様式3)

行政サービス向上推進委員会重要事項報告

- 〇〇入国管理センター
- 〇〇出入国在留管理局
- 〇〇出入国在留管理局〇〇支局

受理日	申出者	要 旨	意 見	備 考
・ ・				
・ ・				
・ ・				
・ ・				