

平成 29 年 7 月 20 日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
「養育費相談支援センター事業」の評価について（案）

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）
第 7 条第 8 項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	① 養育費相談支援事業 ② 研修事業 ③ 情報提供事業 ④ 養育費・面会交流相談支援センター事業運営委員会 ⑤ 養育費確保に関する制度問題研究の実施
実施期間	平成 27 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日
受託事業者	公益社団法人 家庭問題情報センター
契約金額（税抜）	154,000,000 円（単年度当たり：51,333,333 円）
入札の状況	1 者応札（説明会参加＝1 者／予定価内＝1 者）
事業の目的	養育費の取り決め等に関する困難事例への対応や、養育費相談に対応する人材養成のための研修等を行うことにより、母子家庭等の自立の支援を図る。
選定の経緯	従来より単年度発注（企画競争）で政府系公益法人が一者応札で継続受注しており、競争性に課題があったことから、厚生労働省に平成 24 年に自主選定フォローアップを行った上で、平成 26 年基本方針において選定。

II 評価

1 概要

市場化テストを継続することが適当である。競争性の確保において課題が認められ、総合的に勘案した結果、改善が必要である。

2 検討

（1）評価方法について

厚生労働省から提出された平成 27 年 4 月から平成 29 年 3 月までの実施

状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費等の観点から評価を行う。

（２）対象公共サービスの実施内容に関する評価

事 項	内 容	
確保されるべき質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている	
	確保されるべき水準（一例）	評価
	全国母子・父子自立支援員研修会と合同で実施する養育費相談支援に関する全国研修会、養育費専門相談員等研修への講師派遣について、参加者に対するアンケート調査の結果において 80%以上が肯定的評価であること	「良かった」「まあまあ良かった」が全国研修会のうち全国母子・父子自立支援員研修会は平成 27 年度 91%、平成 28 年度は 82%、養育費専門相談員等研修会は平成 27 年度は 92%、平成 28 年度は 100%。
	地域研修会及び地方自治体等が実施する研修への講師派遣について、参加者に対するアンケート調査の結果において 80%以上が肯定的評価であること	「良かった」「まあまあ良かった」が全地域研修会においてそれぞれ平成 27 年度、平成 28 年度ともに 90%以上。
相談支援において相談員の対応や誤回答に起因する苦情件数の総相談件数に占める割合が、年 1%以下であること	平成 27 年度は 2 件（6,644 件中の 2 件であり 0.03%）。平成 28 年度は 0 件。	
民間事業者からの改善提案	<ul style="list-style-type: none"> ・地域研修会においては、午前を講義形式、午後から班別検討の時間として、研修参加者が希望する事例検討及び面接演習（ロールプレイ）のカリキュラムとした。 ・平成 28 年度の東京セミナー（「東京都ひとり親家庭支援センターはあと」と共催）では、従来の電話やファックスによる申込だけでなく、東京都ひとり親家庭支援センターはあとの協力を得て、メールやホームページからの申込ができるように工夫した結果、参加者が増加（平成 27 年度：25 人、平成 28 年度：40 人）した。 	

※なお、競争性確保が困難な原因の一つに、事業の一つに、他の事業より更に専門性の高い養育費確保に関する制度問題研究の実施を行うことが要件となっていることが挙げられる（平成 26 年の第 337 回入札監理小委員会でも複数の委員より同様の指摘あり）。この点については、市場化テスト一期目において再び一者応札だった場合は、次回の検討課題とされている。

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従前経費と比較して1%（年平均50万円）削減している。

従前経費	51,807,250 円
実施経費	51,333,333 円
削減額	473,917 円
削減率	1%

(4) 評価のまとめ

業務の実施にあたり確保されるべき達成目標として設定された質について、各研修会の内容については参加者のアンケート調査で「良かった」等が9割以上だった点は評価することができる。

一方、一者応札が継続している点につき、競争性の確保において課題が認められた。

競争性確保が困難な原因の一つに、事業の一つとして、他の事業よりも更に専門性が高い養育費確保に関する制度問題研究の実施を行うことが要件となっていることが挙げられるが、この点は次期実施要項の検討課題である。

(5) 今後の方針

以上のとおり、競争性の確保において課題が認められ、本事業において良好な実施結果を得られたと評価することは困難である。そのため、次期事業においては、上記の課題について検討を加えた上で、引き続き民間競争入札を実施することにより、民間事業者の創意工夫を活用した公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図っていく必要があるものと考えます。

平成29年6月28日
厚生労働省

民間競争入札実施事業
養育費相談支援センター事業の実施状況について
(平成27年度～平成28年度)

1 事業の概要

(1) 事業の内容

養育費の取り決め等に関する困難事例への対応や、養育費相談に対応する人材養成のための研修等を行うことにより、母子家庭等の自立の支援を図る。

なお、具体的な事業内容については次のとおりである。

① 養育費相談支援事業

ア 母子家庭等からの養育費等に関する電話・電子メール等による相談の実施

イ 母子家庭等就業・自立支援センター（以下「就業・自立支援センター」という。）等で受け付けられた養育費等に関する相談に対し、電話等による相談支援の実施

ウ 就業・自立支援センターで行う面会交流支援事業に対する支援の実施

② 研修事業

就業・自立支援センターの養育費専門相談員や母子・父子自立支援員等、地域において養育費等に係る業務に従事している者を対象とする研修の実施

③ 情報提供事業

ホームページ等による養育費の取り決め等の方法に関する情報提供等の実施

④ 養育費・面会交流相談支援センター事業運営委員会

⑤ 養育費確保に関する制度問題研究の実施

(2) 事業の実施期間

平成27年4月1日～平成30年3月31日

(3) 受託事業者

公益社団法人 家庭問題情報センター

(4) 受託事業者決定の経緯

「養育費・面会交流相談支援センター事業民間競争入札実施要項（平成26年12月）」（以下「入札実施要項」という。）に基づき実施した入札において、入札参加者（1者）から提出された企画書について、平成27年2月4日に厚生労働省内に設置した技術審査委員会において審査した結果、評価基準を満たしていた。また、平成27年2月9日に開札したところ、入札価格が予定価格の範囲内であったことから、上記(3)の者を落札者とした。

2 確保されるべき質の達成状況及び評価

(1) 確保すべき水準として設定した項目

① 入札実施要項における要求水準

1-1 全国母子・父子自立支援員研修会と合同で実施する養育費相談支援に関する全国研修会、養育費専門相談員等研修、地域研修会及び地方自治体等が実施する研修への講師派遣について、参加者に対するアンケート調査の結果において80%以上が肯定的評価であること。

なお、肯定的評価とは、以下の評価基準のうち、「良かった」、「まあまあ良かった」とする。

(参考) 評価基準

「良かった」、「まあまあ良かった」、「普通」、「あまり良くなかった」、「良くなかった」

1-2 利用者アンケートの結果

入札実施要項のとおり、全国研修会、養育費専門相談員等研修、地域研修会及び地方自治体等が実施する研修への講師派遣を受けた者に対して研修内容に関するアンケートを実施した。当該設問への総回答数に対し、「良かった」「まあまあ良かった」の回答合計数が占める割合により判定した。その結果、全国研修会及び全ての地域研修会において、平成27・28年度は当該要求水準を達成している。

(評価実績)

全国研修会	平成27年度	平成28年度
全国母子・父子自立支援員研修会	91.5%	82.6%
養育費専門相談員研修会	92.6%	100.0%
地域研修会	平成27年度	平成28年度
① 北海道地域	98.2%	97.6%
② 中部地域	97.4%	90.4%
③ 中国地域	91.1%	100.0%
④ 四国地域	91.5%	95.6%
⑤ 関西地域	96.5%	96.9%
⑥ 九州地域	92.4%	98.5%
⑦ 関東地域	94.9%	97.2%
⑧ 東北地域	93.3%	95.4%

2-1 相談支援において相談員の対応や誤回答に起因する苦情件数の総相談件数に占める割合が、年1%以下であること。

平成27年度（平成27年4月～平成28年3月）においては、2件ほど家庭問題情報センターの対応に関して苦情を申し出たものがあったが、この割合は、平成27年度の相談件数からすると、6,644件中の2件であり、0.03%となる。平成28年度（平成28年4月～平成29年3月）においては、6,592件のうち、苦情の

申し出はない。

(2) 業務の履行状況について

ア 養育費相談支援事業

① 母子家庭等からの養育費等に関する電話・電子メール等による相談の実施

養育費相談支援センターにおいて、平成 28 年度 6,592 件で前年度 (6,644 件) と比べ(52 件)減少しているが、市場化テスト実施前の平成 26 年度 (6,161 件) と比べると、高水準を維持している。

② 地方自治体の母子・父子自立支援員や母子家庭等就業・自立支援センター (以下「就業・自立支援センター」という。) 等で受け付けられた養育費等に関する相談に対し、電話等による相談支援の実施

就業・自立支援センター等からの相談は、平成 28 年度 253 件で前年度 (251 件) とほぼ同数であった。

③ 就業・自立支援センターで行う面会交流支援事業に対する支援の実施

就業・自立支援センターが行っている面会交流支援事業について、北九州市の面会交流支援事業開始記念シンポジウムの際に、シンポジストの派遣が行われた。

イ 研修事業

入札実施要項に示すとおり、就業・自立支援センターに配置されている養育費専門相談員や母子・父子自立支援員等のうち指導的立場にある者に向けた養育費専門相談員等研修の全国研修会を 1 回実施 (平成 28 年度 29 名受講) するとともに、事業開始後に全国の母子・父子自立支援員や自治体職員向けの地域研修会を実施した (全国 8 カ所 (札幌、山形、東京、名古屋、大阪、広島、福岡、松山) にて実施、全国計 266 名受講)。さらに、地方自治体等が実施する研修への講師派遣を行った (平成 28 年度 86 回実施、2,400 名受講 (うち一人親家庭等の参加者は 579 名))。

なお、入札実施要項において、地方自治体等が実施する研修への講師派遣については、年間 90 件程度を予定していたが、平成 28 年度はこれを下回っている。この要因は、個別相談会の依頼の減少によるものであり、自治体での弁護士相談等による相談体制が充実してきたことが背景にあると考えられ、妥当な結果である。

(ア) 全国母子・父子自立支援員研修会・養育費相談に関する全国研修会合同研修会

区分	平成 27 年度	平成 28 年度
日程	10 月 22 日、23 日	9 月 29 日、30 日
実施都市	福岡県	東京都 (厚生労働省)
主な研修内容	講演、班別事例演習	模擬調停、模擬相談解説、講義

受講者数	139名	162名
------	------	------

全6班に分かれて、それぞれの班ごとに養育費や面会交流に関する相談事例を検討。
1班当たりの参加人数は22名～24名で、助言者を1名配置。

(イ) 養育費専門相談員研修会

区分	平成27年度	平成28年度
日程	7月9日、10日	7月7日、8日
実施都市	東京都	東京都
主な研修内容	講演、事例検討	講演、事例検討
受講者数	27名	29名

参加者全員で養育費や面会交流に関する相談事例について検討。
講師1名、助言者3名を配置。

(ウ) 地域研修会

区分	平成27年度	平成28年度
実施回数	8回	8回
実施都市	札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、広島市、福岡市、徳島市	札幌市、山形市、東京都、名古屋市、大阪市、広島市、福岡市、松山市
主な研修内容	講演、班別事例演習	講演、班別事例演習
受講者数	251人	266人

実施都市毎に、2班～5班に分かれて養育費や面会交流に関する相談事例について検討。
各班に2名の助言者を配置。

(エ) 地方自治体等が実施する養育費相談支援に関する研修への講師派遣

区分	平成27年度	平成28年度
派遣回数	95回	86回
派遣人数(延べ)	101人	86人
受講者数	2,310人	2,400人

ウ 情報提供事業

ホームページ等による養育費の取り決め等の方法に関する情報提供等の実施

- ① ニュースレター(平成28年度2回発行)、パンフレット等をPDF形式で公開し、平成28年度のアクセス総数は28,810件と前年度(24,280件)と比べ、4,530件と大幅に増加している。これは、平成28年10月1日から各自治体の戸籍担当の窓口で法務省作成の養育費・面会交流の合意書作成の手引きが配布されたことやマスコミ等で取り上げられたことにより社会の関心が高まったためと考えられる。
- ② 養育費支払義務者向けのリーフレット等を作成(ポスター7,000部、A3版パンフレット

15万部)し、各自治体に配布した。

③ 東京都、大阪府にて養育費、面会交流に関するセミナー（計 57 名受講）を実施した。

エ 養育費・面会交流相談支援センター事業運営委員会

入札実施要項に示すとおり、受託事業者において事業開始後に養育費相談支援センター事業運営委員会を平成 27・28 年度においてそれぞれ 2 回ずつ実施した。

○事業運営委員会の主な論点

	議題	議論を踏まえたセンターの対応等
平成 27 年度第 1 回 (臨時会を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ① 養育費相談支援センターの名称及び運営方針等について ② 母子・父子自立支援員からの相談促進のための取組について 	<ul style="list-style-type: none"> ① センターの名称や運営方針等を確認、了解した。 ② 支援員からの相談を促すため、全国研修、地域研修、専門相談員研修の中で、その都度、支援員に対して「支援員のための相談支援センター」であることを強調し、事務電話を支援員からの専用ダイヤルとしていることを伝え、支援員から気軽に相談できる態勢にあることを広報した。
平成 27 年度第 2 回	<ul style="list-style-type: none"> ① 平成 27 年度事業実施結果について ② 自治体における研修の促進のための取組について ③ 平成 28 年度の事業実施に向けた課題等について 	<ul style="list-style-type: none"> ① 平成 27 年度事業実施結果について報告した。 ② 地域研修会の際に、自治体担当部署と接触を持ち、養育費や面会交流に関する相談支援体制についての自治体の取組を確認するとともに、自治体に対しセンターの事業や役割を説明した。 ③ 制度問題研究会にセンターの相談実態を報告し、養育費確保に関する制度改正を含めて情報の発信方法を検討することとした。また、マスコミからの取材等がある場合は、制度的な課題や面会交流援助機関の乏しさなども説明することとし

		た。また、支援員への相談支援を行うとともに、相談者からの生の声について整理し、発信することとした。
平成 28 年度第 1 回	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業の実施方針について ② センターの実施する研修について ③ センターのアクセスの利便性向上について ④ 「かるがも相談室」及びセンターの役割の明確化と連携について 	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業計画について説明した。 ② 研修会においては、支援員の経験値の格差に留意し、初心者からベテランまで充実感を得られるような研修を検討することとした。また、センターから各地に講師を派遣する事業があることを広報し、多くの支援員に研修の機会が得られるよう周知することとした。 ③ セミナーへの申込をパソコンや携帯から行えるようにし、ニュースレターをホームページに掲載することにより、情報発信に努めた。研修会では、メールを活用して、案内と申込をできるようにした。 ④ 平成 28 年度厚生労働省委託事業として実施した「面会交流の円滑な実施に関する調査研究事業」における「かるがも相談室」の開設に伴い、センターで受けた面会交流に関する相談の中から、適宜、同相談室を紹介した。
平成 28 年度第 2 回	<ul style="list-style-type: none"> ① 平成 28 年度上半期の事業実施報告について ② センター主催の研修への参加促進のための取組について ③ 平成 29 年度の事業実施に向けた課題等について 	<ul style="list-style-type: none"> ① 平成 28 年度上半期の事業実施報告を行った。 ② 引き続き各自治体への周知を行い、希望する対象者が参加しやすい環境作りの支援に努めることとした。 ③ 支援員等に対する研修への参加の呼びかけ、一般向けに対するセミナーへの参加の呼びかけ、パンフレット、ポスタ

		<p>一及びニューズレター等の配布について自治体に協力を依頼し、更に、研修会及びセミナーの内容を充実させるなど養育費相談支援のための取組の強化に努めることとした。</p> <p>また、センター職員、派遣講師及び電話相談員の専門性の維持・向上のため、先進的な知識・情報の習得とともに相談支援の実情について、引き続き情報交換を行うこととした。</p>
--	--	---

オ 養育費確保に関する制度問題研究の実施

入札実施要項に示すとおり、養育費の確保の推進、面会交流の円滑な実施の推進を図るための制度に関する研究会を設置し、受託事業者において事業開始後に2回実施した。

第1回の研究会（平成28年7月4日実施）では、センターに寄せられた子ども本人からのメールを紹介し、これを基に研究討議した。また、第2回の研究会（平成29年3月8日実施）では、センター発足後10年間の相談の実情を基に、各研究員の問題意識を披露し、研究討議した。さらに、次年度にはこれらの問題意識をまとめとして集約することとしている。

カ その他本事業を行うに当たり必要となる業務

サイトの保守・管理を行うとともに、セキュリティ対策（ファイアウォールの設定他）及びヘルプデスクの設定等を実施している。

3 受託事業者からの改善提案による改善実施事項

(1) 研修業務

過去において、受け身の研修に終わることなく、支援員が自ら考え、参加する研修が望ましいとの意見を受け、地域研修会においては、午前を講義形式、午後から班別検討の時間として、研修参加者が希望する事例検討及び面接演習（ロールプレイ）のカリキュラムとした。自ら積極的に参加することで、より実践的で効果的な研修だったとの評判を得ている。

また、講義や班別検討の内容については、養育費に関する事項と面会交流に関する事項の2本柱とし、両方の事項について、相談員としての基礎的な知識を啓蒙することにした。なお、地域研修は全国8カ所で実施しているが、平成28年度のアンケート結果によると、全地域において「良かった」「まあまあ良かった」の評価は90%を超えている（講義に関しては延べ参加者266人、うちアンケート提出者246人中230人が評価：93.5%、班別演習に関しては延べ参加者241人中234人が評価：97.1%となっている。）。

平成 28 年度の全国研修会においては、班別検討の場所が確保できない状況だったため、模擬調停を行って、調停の進行と説明を要する課題を解説した。(公社) 家庭問題情報センターの会員が裁判所職員の OB である特徴を生かし、裁判官 OB、家庭裁判所調査官 OB、裁判所書記官 OB がそれぞれの経験に基づいて模擬調停を演じ、基本的な事項の解説を行った。

なお、この全国研修会のアンケート結果では、「良かった」「まあまあ良かった」の評価が 94% (アンケート提出者 135 人中 127 人が評価：94.1%) だった。

(2) 広報業務 (セミナーの開催)

平成 27 年度は東京及び金沢で、平成 28 年度は東京及び大阪で、ひとり親や離婚を考えている方を対象にセミナーを開催した。セミナーでは、社会的に関心が高まりつつある面会交流を中心とした講演を行い、その後、分科会で参加者からの質問や意見を検討した。

なお、東京セミナーは、従前から「東京都ひとり親家庭支援センターはあと」との共催で実施してきたが、平成 28 年度については、セミナー参加の申込に当たり、これまでの電話やファックスでの受付方法を見直し、センターがはあとの協力を得て、メールやホームページからの申込ができるように工夫した結果、参加者が増加 (平成 27 年度：25 人、平成 28 年度：40 人) した。

4 実施経費の状況及び評価

市場化テスト導入前 (平成 26 年度) と導入後 (平成 27 年度から平成 29 年度までの平均) を比較して、合計では 1% の削減効果があった。

平成 26 年度 51,807,250 円、平成 27 年度～平成 29 年度契約額 154,000,000 円 (単年度換算 51,333,333 円 (税抜き))

5 評価のまとめ

(1) サービスの質について

上記 2 のとおり、全国母子・父子自立支援員研修会と合同で実施する養育費相談支援に関する全国研修会、養育費専門相談員等研修、地域研修会及び地方自治体等が実施する研修への講師派遣のすべてにおいて、本事業の実施に当たり確保されるべきサービスの質として設定された要求水準は達成しており、業務の履行状況についても入札実施要項に示す実施基準を満たしている。

また、業務の履行状況については、いずれの研修会も入札実施要項に示す実施基準を満たしており、上記 3 のような受託事業者からの改善提案による改善実施や創意工夫もなされている。

したがって、本事業の確保されるべきサービスの質については、平成 28 年度末時点において、全体として維持されているものと認められる。

(2) 実施経費の削減について

上記 4 のとおり、市場化テスト導入前に比べ実施経費は微減した。

(3)その他

平成 28 年度末時点において、委託者による受託事業者への業務改善指示及び受託事業者の法令違反行為の事実はない。

6 今後の事業について

(1)今後の競争性確保のための検討

本事業は、市場化テストの対象となる前の平成 26 年度まで一者応札が継続しており、かつ、落札者の変動はなく、競争性を高めるために、入札実施要項の見直しや複数年契約の導入等様々な入札要件緩和を実施しているが、平成 27 年度～平成 29 年度の契約においても、受託事業者以外の応札者はなく一者応札となったところである。

なお、平成 26 年度の委託事業に係る企画競争入札説明会に参加した現行事業者以外の事業者が 1 社あったため、入札に参加しなかった理由を照会したが、理由が明らかにならなかった。(照会した時点で、既に当時の担当者が退社していた。)

次期(平成 30 年度以降)入札に当たっては、日本弁護士連合会等の関係団体に周知を図る等の競争性をより高めるための方策について検討する。

(2)今後の本事業の在り方について

平成 28 年度末時点における実施状況は良好と評価できるが、競争性の確保については、上記のとおり、引き続き、改善を要することから、次期の事業実施においても、引き続き、市場化テストによる民間競争入札を実施することとしたい。