

(別紙 2) 自己チェック資料

令和 2 年 5 月 13 日
厚生労働省子ども家庭局家庭福祉課民間競争入札実施事業
「養育費・面会交流相談支援センター業務」の自己チェック資料

① 「実施要項における競争性改善上のチェックポイント」の対応状況

1. 平成 27 年～28 年度契約時（市場化テスト 1 期目）

(1) 監理委員会からの指摘に対する対応について

- ① 現行のスケジュールでは、賃貸借契約や職員確保が難しく、できる限り準備期間を長くとりべきとの指摘に対し、例年 2 月に公示して入札公告について、12 月に公示を行い、事業開始までの準備期間を確保した。
- ② ホームページ作成について、従来のホームページを引き継ぐことが可能か。可能なのであれば、実施要項に記載すべきとの指摘に対し、既存のホームページを引き継いで利用できることとし、その旨を実施要綱に明記した。

(2) 入札改善のために独自に取り組んだ事項について

- ① 単年度契約では事業受託の継続性が担保されず、入札の障害となることから複数年度（3 年契約）を導入した。
- ② 弁護士会と民間団体が共同で事業を行えるよう、共同事業体における応札を可能とした。
- ③ 業務量や事業費の目安となるよう、従来の事業の実施状況を公開した。

2. 平成 30 年～令和 2 年度契約時（市場化テスト 2 期目）

(1) 監理委員会からの指摘に対する対応について

- ① 業務内容のうち、「制度問題研究業務」については、この委託とは分けて行うことを検討すべきとの指摘に対し、業務内容から「制度問題研究業務」を除外した。
- ② 業務内容が抽象的で分かりづらく、あたかも紛争解決のための手段としての相談までが業務内容であるかの誤認を与えるとの指摘に対し、もっと具体化すべきとの指摘に対し、養育費等についての必要な情報を提供するものであることを明記した。
- ③ 相談支援事業のうち、「電話相談」について、電話を受けてから 30 分以内に対応することが求められているのか、電話自体を 30 分以内に対応することが求められているのか不明瞭なので書きぶりを検討すべきとの指摘に対し、電話相談による対応時間が 30 分以内であることを明記した。
- ④ 苦情件数について従来の実施状況の開示に明示すべき。また、苦情とは何かの定義を明確化して記載すべきとの指摘に対し、過去の実績を開示するとともに、苦情の定義（相談員による問合せ対応誤り（不誠実な対応、問合せ内容の聴取誤り等）に起因するもののみを苦情とする）を明確化した。

⑤ フリーダイヤルの電話料金について公開すべきとの指摘に対し、各年度における電話料金を公開した。

② 実施状況の更なる改善が困難な事情の分析

当該委託事業は、事業開始当初から「公益社団法人 家庭問題情報センター」が継続受注し、競争性が確保されていなかったことから、市場化テストの対象となったが、市場化テストの対象となった1期、2期とも1者応札となった。

入札に当たっては、「①「実施要項における競争性改善上のチェックポイント」の対応状況」のとおり、契約年数や事業内容の見直しなど、新規事業者が参入できるよう様々な措置を講じたところであるが、以下のとおり、新規事業者の参入が難しいと考えられる。

① 高い専門性を要する事業であること

当該事業は、各地方公共団体の就業・自立支援センター等で受け付けられた相談等に対する相談支援や、就業・自立支援センターの職員等を対象とする研修の実施等、養育費や面会交流などについて長年の経験を踏まえた専門的な知識を要するものである。そのため、相談員については家事調停や家事審判に関する業務に従事した経験があるものが求められる等、本事業の遂行のためには高い専門性を要する。

② 相談員の人材が不足していること

家事調停や家事審判に関する業務に従事した経験があるものとしては、家庭裁判所の元調査官等が想定されるが、年齢も高齢（定年退職後）になることが多く、就業意欲が低く確保が困難である。

③ 弁護士会と民間団体の共同実施について

現行事業者以外にも、弁護士会と民間団体が共同で実施することも考えられる。しかしながら、各都道府県弁護士会が当該事業に参入するためには、弁護士会全体の承認を取る必要があるため、参入が困難であると考えられる。