

令和 2 年 6 月 1 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・面会交流相談支援センター業務」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
実施行政機関等	厚生労働省
事業概要	<p>本事業の事業概要は以下のとおりである。</p> <p>① 養育費・面会交流相談支援事業</p> <p>ア 母子家庭等からの養育費や面会交流等に関する電話・電子メール等による相談の実施</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>② 研修事業</p> <p>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</p> <p>③ 情報提供事業</p> <p>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</p>
実施期間	平成 30 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 31 日までの 3 年間
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）	150,000,000 円（単年度当たり：50,000,000 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	本事業は、養育費の確保及び面会交流に関する取り決めの促進に向けて、養育費等に関する困難事例への対応や、養育費及び面会交流（以下

	「養育費等」という。)の相談にあたる人材養成のための研修等を行うことにより、ひとり親家庭の自立の支援を図ることを目的とする。
選定の経緯	競争性に課題が認められたことから、平成26年基本方針において選定

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することとする。

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30年4月から令和2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、実施経費及びその前提としての競争性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	評 価
	○アンケート結果 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等への講師派遣について、「良かった」「まあまあ良かった」との回答が80%以上であること	適 平成30年度及び令和元年度のいずれの研修においても80%以上が肯定的評価であった。
	○苦情件数の割合 相談支援において苦情に発展した問合せ等の件数の総相談割合に占める割合が、年1%以下であること	適 平成30年度：0.02% (1件/6,071件) 令和元年度：0%(0件)
民間事業者からの改善提案	○研修の実施内容について、以下のとおり工夫改善を行った。 <ul style="list-style-type: none"> 事例検討及びロールプレイのカリキュラムを実施 養育費や面会交流の基本について討議しやすい事例の作成 基礎コース班と中心コース班の班分けを実施 ○広報業務について、内容改善(ホームページのQ&Aを増やす、ポスターの文言修正など)を順次実施した。	

(3) 実施経費（税抜）

実施経費は、従来経費と比較して下記のとおり、年 1,173,520 円（約 2.3%）減少した。

従来経費（①）	単年度当たり： <u>51,173,250 円</u> =51,807,250 円（平成 26 年度契約金額） －624,000 円（制度問題研究事業費（平成 26 年度実績）※） ※平成 30 年度開始事業では、制度問題研究業務を除外したため、平成 26 年度契約金額から同業務に係る費用を控除した。
実施経費（②）	単年度当たり： <u>50,000,000 円</u> =150,000,000 円（平成 30～令和 2 年度契約金額）÷ 3 年
増減額（①－②）	1,173,250 円
増減率（①－②）÷①	約 2.3%
民間事業者からの改善提案	—

(4) 競争性改善のための取組

競争性の改善のため、厚生労働省が実施した主な取組は、下記のとおりである。

- ① 仕様内容の大幅な見直しを実施し、業務範囲の見直し（制度問題研究業務の除外）、契約期間の延長（単年度から複数年度（3 年））、企画競争から一般競争入札（総合評価落札方式）への変更、入札グループによる入札を許容、引継ぎに当たりホームページを引き継いで利用することが可能であることを明示するなど行った。
- ② 業務達成水準の明示、過年度事業の実績等、情報開示に積極的に取り組んだ。
- ③ 入札説明会の実施、入札公告期間の延長（2 月公告→12 月公告）など、新規事業者の参入意欲を高める入札スケジュールとした。
- ④ 1 者応札の分析及び改善のため、応札の可能性がある事業者に対するヒアリングを実施するとともに、入札参加が期待される者へ広報を実施し、入札参加者の拡大を試みた。

(5) 業務の特殊性等

本事業の特殊性等について、更なる改善が困難な事情は、下記のとおりである。

① 高い専門性を要する事業であること

本事業は、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のうち困難事例に対する相談支援等、養育費や面会交流について経験を踏まえた高い専門的な知識を要するものである。

② 相談員の確保が困難であること

①のような高い専門性を有する者として、調査官や調停員等、家事調停等に関する業務に従事した経験がある者が想定される場所、そのような専門性を有する者の確保が困難である。

③ 弁護士会と民間団体の共同事業について

現行事業者以外にも、弁護士会と民間団体が共同で事業を実施することも想定される。東京弁護士会に対し民間団体と共同で事業を実施することが可能かヒアリングしたところ、民間団体と共同で事業を実施するためには弁護士会全体で承認を得ることが必要であるところ、そのような内部の調整が困難であるとの回答であった。

(6) 評価のまとめ

前記「(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価」記載のとおり、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は、平成 30 年度、令和元年度の 2 か年とも全て目標を達成していると評価できる。また、民間事業者の改善提案についても、研修内容の改善、広報業務の充実等、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価できる。

実施経費については、「(3) 実施経費」記載のとおり、年 1,173,520 円 (約 2.3%) の削減効果が認められており、公共サービスの質の維持向上、経費の削減の双方の実現が達成されたものと評価できる。

一方、1 者応札が継続しており、競争性に課題が認められる。

この点、「(4) 競争性改善のための取組」記載のとおり取組を実施したものの、「(5) 業務の特殊性等」記載のとおり市場化テストの実施だけでは実施状況の更なる改善が見込めないものと認められる。

なお、本事業の実施期間中に委託民間事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。また、今後は、厚生労働省に設置している外部有識者で構成される評価委員会において、事業実施状況のチェックを受けることが予定されている。

(7) 今後の方針

本事業については、競争性の確保及において課題が認められ、良好な実施結果を得られたと評価することが困難であるものの、「(6) 評価のまとめ」のとおり、市場化テストの実施だけでは実施状況の更なる改善は見込めないものと認められる。

以上のことから、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」(平成 26 年 3 月 19 日官民競争入札等監理委員会決定) II. 1.

(2) の基準を満たしているものとして、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することとする。

市場化テスト終了後の事業実施については「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等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等を踏まえた上で、厚生労働省が自ら公共サービスの質の維持向上、コストの削減及び事業の透明性の確保を図っていくことを求めたい。

さらに、厚生労働省に対し、今後も受託者の決定プロセス及びコストの透明性を確保するよう求めるとともに、競争性の改善を通じた公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図るため、本事業の目的・理念に沿う範囲内で、事業の実施方法等についての見直しを含めた不断の検討を要請する。

以上

令和2年5月13日
厚生労働省

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実施状況について
(平成30年度～令和2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・面会交流相談支援事業

ア 母子家庭等からの養育費や面会交流等に関する電話・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

本事業を実施するにあたり、養育費・面会交流相談支援センター事業運営委員会を設置

※ 平成29年度までは、養育費確保等に関する制度問題研究を委託していたが、平成30年度より、委託事業より除外している。

(2) 事業の実施期間

平成30年4月1日～令和3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30年2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）から提出された技術提案書について、平成30年3月22日に厚生労働省内に設置した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30年3月23

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、要求水準を達成している。

(評価実績)

全国研修会		平成30年度	令和元年度
全国母子・父子自立支援員研修会			
	講師の講演	92.0%	88.5%
	班別演習	94.2%	84.9%
養育費専門相談員研修会			
	講師の講演	100.0%	100.0%
	事例検討	96.3%	100.0%
地域研修会		平成30年度	令和元年度
① 北海道地域			
	講師の講演	100.0%	100.0%
	班別演習	90.5%	100.0%
	ロールプレイ	90.4%	100.0%
② 中部地域			
	講師の講演	90.2%	96.8%
	班別演習	96.1%	96.5%
	ロールプレイ	92.2%	86.7%

③ 中国地域			
	講師の講演	86.2%	96.7%
	班別演習	100.0%	96.7%
	ロールプレイ	96.6%	93.3%
④ 四国地域			
	講師の講演	81.0%	84.9%
	班別演習	88.3%	87.5%
	ロールプレイ	未実施	81.3%
⑤ 関西地域			
	講師の講演	96.9%	96.5%
	班別演習	96.8%	94.6%
	ロールプレイ	98.4%	90.7%
⑥ 九州地域			
	講師の講演	92.0%	96.5%
	班別演習	96.2%	100.0%
	ロールプレイ	100.0%	96.4%
⑦ 関東地域			
	講師の講演	97.7%	98.4%
	班別演習	95.5%	98.3%
	ロールプレイ	95.0%	91.4%

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30年度（平成30年4月～平成31年3月）においては、1件の養育費相談支援センターの相談対応に関する苦情があった。

当該クレームについては、統計処理のためにセンターの相談員が、相談者の年齢等を尋ねたところ、興奮して一方的に電話を切ったものと承知している。

平成30年度の相談件数から見た苦情件数は、6,071件中の1件であり、割合は0.02%となる。

なお、上記苦情を踏まえ、統計項目から相談者の年齢に関する項目を削除している。

※令和元年度（平成31年4月～令和2年3月）の苦情件数は0件。

(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30年度6,071件、令和元年度5,660件と減少しているが、単純な手続相談は少なくなっており、養育費と面会交流とを駆け引き材料とする場合、財産分与と絡んでいる場合など、複雑困難な相談が増

加している。

- ② 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 30 年度 294 件、令和元年度 290 件で横ばいとなっている。

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会（平成 30 年度 29 名受講、令和元年度 23 名受講）及び厚労省及び青森県と共催をした全国研修会（平成 30 年度 100 名受講、令和元年度 126 名受講）を実施するとともに、全国各地の母子・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（平成 30 年度全国 8 カ所（札幌、青森、東京、名古屋、大阪、広島、福岡、松山）にて実施、全国計 269 名受講、令和元年度全国 8 カ所（札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、福岡、徳島）にて実施、全国計 262 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 30 年度 80 回実施、2,433 名受講（うち一人親家庭等の参加者は 488 名）、令和元年度 60 回実施、1,515 名受講（うち一人親家庭等の参加者は 384 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ところ、平成 30 年度は 80 件と概ね水準どおりのものとなっている。90 件を下回った要因としては、個別相談会の依頼の減少によるものと思われ、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る。

令和元年度は 60 件と前年度を大きく下回っているが、この要因としては、台風 19 号による被災や新型コロナウイルスの影響により、急遽中止となった研修が相当数あったことが考えられる。

（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 30 年度	令和元年度
日程	10 月 25 日、26 日	10 月 24 日、25 日
実施都市	青森市	仙台市
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	100 名	126 名

全 5 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 16 名～22 名で、各班の助言者を 1～2 名配置。

（イ）養育費専門相談員研修会

区分	平成 30 年度	令和元年度
日程	7 月 5 日、6 日	7 月 4 日、5 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	29名	23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2名、助言者4名を配置。

(ウ) 地域研修会

区分	平成30年度	令和元年度
実施回数	8回	8回
実施都市	札幌、青森、東京、 名古屋、大阪、広 島、福岡、松山	札幌、仙台、東京、 名古屋、大阪、広 島、福岡、徳島
主な研修内容	講演、班別事例演習等	講演、班別事例演習等
受講者数	269人	262人

実施都市毎に、2班～6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1～2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30年度	令和元年度
派遣回数	80回	60回
派遣人数(延べ)	80人	60人
受講者数	2,433人	1,515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30年度2回発行、令和元年度2回発行)、パンフレット等をPDF形式でHPに公開した。
- ② 平成30年度では、養育費及び面会交流に関するリーフレット等を作成(15万部、A4版パンフレット10万部)し、各自治体に配布した。また、令和元年度についてはパンフレットを改定し、次年度以降に順次使用する予定としている。
- ③ 東京都、大阪府にて養育費、面会交流に関するセミナー(平成30年度計54名受講、令和元年度計23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30年度において2回、令和元年度において2回実施した。

○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 30 年度第 1 回	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業計画について ② 養育費相談支援センターにおける面会交流に関する相談と、「かるがも相談室」の違いについて ③ 面会交流を所管する行政官庁について 	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業計画について説明した。 ② 養育費相談支援センターの相談においては、面会交流に関する取決めに関する相談であり、支援機関が行う支援内容や面会交流実施上の助言等は「かるがも電話相談」を紹介している。 ③ 面会交流に関する相談支援や実施上の支援を行う機関を監督する行政官庁について討議した。
平成 30 年度第 2 回	<ul style="list-style-type: none"> ① 上半期の事業概要について ② センターの名称に面会交流が入っていない件について ③ セミナーや相談会への集客の工夫について 	<ul style="list-style-type: none"> ① 平成 30 年度上半期の事業実施報告を行った。 ② 養育費相談支援センター名と養育費・面会交流相談支援センター事業との名称に違いがある点について討議した。 ③ 一般向けに実施するセミナーへの集客の工夫について検討した。
令和元年度第 1 回	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業計画について ② 母子・父子自立支援員の相談力向上に向け、地域研修の機会を捉えて自治体の問題意識を向上させることについて ③ 支援員からの相談内容を把握し、支援する方策について 	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業計画について説明した。 ② 地域研修会の機会に開催地の自治体を訪問し、情報交換を行い、相談にも乗っている現状から、今後も継続する。 ③ 支援員からの相談は事務電話を専用として随時受け付けているため、チラシ等で広報している。
令和元年度第 2 回	<ul style="list-style-type: none"> ① センター事業の運営の実情について ② 養育費の立替え制度について 	<ul style="list-style-type: none"> ① センター事業のうち、相談事業は手続き相談であり、具体的な周旋や斡旋を行うことはないことを確認した。 ② 各地で養育費の立替制度を導入・検討する自治体が徐々に

	③ 一般向けセミナーや相談会への集客の工夫について	増えている現状を検討した。 ③ セミナー等での集客方法について意見交換した。
--	---------------------------	---

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

支援員の体験的な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てきた。

講義や班別検討の内容については、「子どもの視点に立った相談支援」という立場を明確にして、養育費や面会交流の基本的な考え方について討議しやすい事例を作成し、質問を受けやすいポイントを明示して討議した。

また、令和元年度の班別演習の際には、支援員の経験により、基礎コース班及び事例中心コース班とに分けて実施した。

さらに、面接演習の際には、支援員が具体的なイメージを抱きやすい事例について、子どもの視点に立った相談場面のシナリオを作成し、具体的な面接のロールプレイを行った。

研修会の実施方法については、常に改善・工夫を続けている。

(2) 広報業務（セミナーの開催）

ホームページの内容に関するクレーム（特に、各地の家庭裁判所が相談機関として掲載されていた点、Q&Aに面会交流に関するものが少ない点、ポスターに面会交流の文言がない点など）が複数回あったことから、順次改定をしてきた。

民事執行法の改正もあったことから、必要に応じて随時広報活動を工夫したい。

4 実施経費の状況及び評

(1) 従来経費（税抜）

単年度あたり：51,173,250円（①）

=51,807,250円（平成26年度契約額）-634,000円（制度問題研究事業費（平成26年度実績））

(2) 実施経費（税抜）

単年度あたり：50,000,000円（②）

=150,000,000円（平成30年度～令和2年度）÷3年

(3) 削減額及び削減率

1,173,250円（約2.3%減）=（①-②）÷①

(4) 評価

実施経費は、従前経費と比較して1,173,250円(約2.3%)の減額となった。

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、研修授業の実施回数については、当初の見込みを下回ったものの、各種研修における利用者アンケートの結果及び苦情件数の少なさ等からもサービスの質が非常に高いことが分かる。

さらには、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、令和元年度時点において、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

令和元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) 本事業の実施状況

- ① 本事業の実施期間中に委託事業者への業務改善指示等の措置はなく、法令違反行為等もなかった。
- ② 厚生労働省において外部有識者で構成される評価委員会等を設け、同委員会にてチェックを受けることを予定している。
- ③ 本事業及び前期事業について、いずれも1者応札であり、競争性の確保について課題がある。
- ④ 本事業の確保されるべき質にかかる達成目標は、いずれも目標を達成している。
- ⑤ 従来経費から1,173,250円(約2.3%減)の経費削減効果が認められる。

(2) 競争性確保のためのこれまでの取組及び競争性の改善が困難な事情

本事業は、市場化テスト2期目であるところ、競争性を確保するため、入札スケジュールの延長(2月公告⇒12月公告)、複数年度化(単年度⇒3年契約)、共同事業者の入札を認める、業務範囲の見直し(制度研究事業の除外)、従前の事業に関する情報開示、実施要項の明確化等を実施し、新規事業者への参入障壁を下げるよう努めたが、本事業及び前期事業いずれも1者応札であった。

このような取組にもかかわらず競争性の改善が困難であったのは、本事業の内容が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事業等であり高い専門性が求められることや、家事調停や家事審判に関する業務に従事した経

験のある相談員の確保が困難であるためと考えられる。

この点、高い専門性を有する事業体として、弁護士会と民間団体の共同事業体による応札も考えられるところであるが、東京弁護士会へヒアリングを行ったところ、民間団体と共同で事業を実施するためには、弁護士会全体の承認が必要なり、応札に向けた弁護士会内部の調整が困難であるとの回答を得ている。

以上のとおり、競争性の改善のため様々な取組を実施したものの、競争性について課題が残るが、本事業の遂行のためには高い専門性が必要であることから、競争性についてさらに改善することは困難である。そこで、今期をもって終了プロセスに移行し、今後の事業は厚生労働省の責任において実施することとしたい。

(3)市場化テスト終了後の事業実施について

市場化テスト終了後も、これまで官民競争入札等監理委員会における審議を経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等を踏まえた上で、引き続き法の趣旨に基づき、厚生労働省自らサービスの質の向上、コストの削減効果等を図る努力をして参りたい。

(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。