

横浜市消費生活総合センター
指定管理者選定評価委員会
審査報告書

令和3年9月

1 経緯

横浜市消費生活総合センター（以下、センターという。）は、平成18年度から指定管理者制度を導入しています。第4期指定期間は、令和4年4月1日から令和9年3月31日までの5年間で予定しています。

センターは、昭和49年に横浜市が「消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与すること」を目的に設置し、消費者施策に関する拠点施設と位置付けています。センターの指定管理者には、消費生活相談に対応するための高度な専門性を有していること、区役所や地域ケアプラザ等との連携が不可欠であり、利用者等との関係性の維持が極めて重要であることなど、他の担い手が存在しないことが見込まれることから、現指定管理者である公益財団法人横浜市消費者協会を応募対象団体とし、非公募により選定手続きを実施しました。

選定にあたっては、横浜市消費生活総合センター指定管理者選定評価委員会（以下「選定評価委員会」という。）において、「横浜市消費生活総合センター指定管理者応募要項」（以下「応募要項」という。）や、業務の基準等の確認を行うとともに、応募団体から提出された応募書類、公開プレゼンテーション及び応募団体への質疑に基づき、審査を行ってきました。

この度、審査が終了し、指定候補者を選定しましたので、ここに審査結果を報告します。

2 選定評価委員会 委員

| 委員名 | 所属等 |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| いしとや 石戸谷 <small>ゆたか</small> 豊【委員長】 | 弁護士(神奈川県弁護士会) 港共同法律事務所代表 |
| おおくら 大内蔵 <small>まさと</small> 正人 | 株式会社京急百貨店 ハートフルサービス推進部お客様相談室 室長 |
| たがや 多賀谷 <small>としこ</small> 登志子 | 横浜市消費者団体連絡会所属 |
| つのだ 角田 <small>まりこ</small> 真理子 | 明治学院大学法学部 教授 |
| やまぐち 山口 <small>しんじ</small> 伸二 | 税理士(東京地方税理士会) 税理士法人山口税務会計事務所 代表社員 |

3 応募団体

| | |
|----------------|----------|
| 公益財団法人横浜市消費者協会 | 理事長 阿南 久 |
|----------------|----------|

4 審査等の経過

| 経過項目 | 年月日 |
|--|-------------------------------|
| 第1回 選定評価委員会 議題 (1) 委員長の選出について (2) 応募要項等について (3) その他 | 令和3年6月28日(月) |
| 応募要項の公開・送付 | 令和3年7月9日(金) |
| 応募要項に関する質問受付 | 令和3年7月15日(木) ～令和3年7月16日(金) |
| 応募要項に関する質問回答 | 令和3年7月27日(火) |
| 応募書類の提出期限 | 令和3年8月19日(木) |
| 第2回 選定評価委員会 議題 (1) 会議の公開・非公開について (2) 審査方法等の確認 (3) 面接審査 (4) 総合審査 (5) 審査報告 (6) その他 | 令和3年9月13日(月) |

5 審査にあたっての考え方

選定評価委員会では、応募要項においてあらかじめ定めた評価基準項目に従い、応募団体から提出された応募書類及び面接審査（応募団体からのプレゼンテーション及び質疑）をもとに総合的に指定管理者選定に関する審査を行いました。

審査にあたっては、220点を各評価基準項目に配分し、各委員が項目ごとに採点を行いました。

また、質の担保を図るため、最低基準を設けました。出席委員全員の総得点を選定評価委員会としての審査結果とし、最低基準は、評価基準項目1から6の合計点の60%以上であることとしました。

(例:委員5人出席の場合の最低基準点:220点×5人×60%=660点)

なお、選定評価委員会の定める最低基準に満たないときは、再度、選定を行うこととしました。

また、最低基準点を満たしていても、著しく点数の低い項目がある場合は、選定評価委員会で協議することとしました。

【評価基準項目及び配点】

| 評価基準項目 | 配点 |
|--|----------------------|
| 1 団体の状況 | 30 |
| (1)団体の理念、経営方針 | 10 |
| (2)センター運営にあたっての基本方針 | 10 |
| (3)財務状況 | 10 |
| 2 職員配置・育成 | 35 |
| (1)職員の確保と配置 | 15 |
| (2)人材育成 | 15 |
| (3)労務管理 | 5 |
| 3 センター事業に関する提案 | 90 |
| (1)消費者教育に関すること | 20 |
| (2)消費生活に関する相談及び苦情の処理等に関すること | 40 |
| (3)商品テストその他商品の実習に関すること | 5 |
| (4)消費生活に関する資料の展示等に関すること | 5 |
| (5)消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること | 10 |
| (6)消費者の主体的な活動のための施設の提供に関すること | 10 |
| 4 施設の管理・運営 | 15 |
| (1)施設及び設備の維持保全及び管理・運営への提案 | 5 |
| (2)業務に係る情報の保護・情報公開への取組 | 5 |
| (3)利用者の意見・要望・苦情への対応 | 5 |
| 5 収支計画及び指定管理料 | 30 |
| (1)収支計画の適正性 | 15 |
| (2)運営費の効率性 | 15 |
| 6 第三者評価における意見内容への対応状況 | 20 |
| (1)平成 30 年度実施の第三者評価における指摘事項に対し、適切に対応がなされているか | 20 |
| 7 加点(除点)項目 | -10～ +10 |
| (1)第3期指定期間の実績 ※評価方法2参照 | -10～ +10 |
| 総得点 | 220 (7を除く) |

【評価方法】

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|---|----|----|-----|--|----|-----|--|--|--|----|-----|----|---|----|-----|
| <p>1</p> | <p>主な「審査の視点」に基づき、各項目について1点から5点までの<u>5段階評価</u>で採点し、項目毎に定めている所定の係数を掛け合わせ、得点とします。</p> <p>【評価の考え方】</p> <p>特に優れている・・・5点 やや優れている・・・4点 標準・・・・・・・・・・3点 やや劣っている・・・2点 特に劣っている・・・1点</p> | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>2</p> | <p>※前期の指定管理業務の実績について</p> <p>(1)前期の実績評価の選定に占める割合は、10%以下とします。(競争性の阻害を最小限とするため。)</p> <p>(2)加点だけでなく、要求水準を下回った場合には減点を行います。</p> <p>(3)最低限の要求水準を満たすだけでは加点しません。</p> <p>(4)上記の考え方により、評価点数は次の5段階で採点します。</p> <table border="1" data-bbox="459 1064 1078 1249"> <tr> <td>悪い</td> <td></td> <td>普通</td> <td></td> <td>良い</td> </tr> <tr> <td>不適切</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>適切</td> </tr> <tr> <td>-10</td> <td>-5</td> <td>0</td> <td>+5</td> <td>+10</td> </tr> </table> | 悪い | | 普通 | | 良い | 不適切 | | | | 適切 | -10 | -5 | 0 | +5 | +10 |
| 悪い | | 普通 | | 良い | | | | | | | | | | | | |
| 不適切 | | | | 適切 | | | | | | | | | | | | |
| -10 | -5 | 0 | +5 | +10 | | | | | | | | | | | | |

6 応募条件等について

応募団体について、応募書類により、応募要項に定める欠格事項に該当しないことを確認しました。

【参考】 応募要項(抜粋)

5 応募及び選定に関する事項

(5) 応募条件等について

ア 欠格事項

次に該当する場合は、応募することができません。

- (ア) 法人税、法人市民税、消費税及び地方消費税等の租税を滞納していること
- (イ) 労働保険（労災保険・雇用保険）及び社会保険（健康保険・厚生年金保険）への加入の必要があるにもかかわらず、その手続きを行っていないもの
- (ウ) 会社更生法・民事再生法による更生・再生手続き中であること
- (エ) 指定管理者の責めに帰すべき事由により、2年以内に指定の取消を受けたものであること
- (オ) 地方自治法施行令第167条の4の規定により、横浜市における入札参加を制限されていること
- (カ) 選定評価委員が、応募しようとする団体の経営または運営に直接関与していること
- (キ) 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。）または暴力団経営支配法人等（横浜市暴力団排除条例（平成23年12月横浜市条例第51号）第2条第5号に規定する暴力団経営支配法人等をいう。）であること
※本項目については、提出いただく「役員等氏名一覧表(様式5)」により、横浜市から神奈川県警察本部に対し調査・照会を行います。
- (ク) 2年以内に労働基準監督署から是正勧告を受けていること（仮に受けている場合には、必要な措置の実施について労働基準監督署に報告済みでないこと）

7 審査結果

選定評価委員会において厳正な審査を行った結果、次の団体を指定候補者と決定しました。

| | |
|-------|----------------|
| 指定候補者 | 公益財団法人横浜市消費者協会 |
|-------|----------------|

【評点】

| 配点合計 (220点×5人) | 最低基準点 | 評点 | | | | | |
|-------------------|-------|------|------|------|------|------|------|
| | | 合計 | A委員 | B委員 | C委員 | D委員 | E委員 |
| 1,100点※ | 660点 | 813点 | 168点 | 168点 | 146点 | 178点 | 153点 |

※評価基準項目「7」を除く

【評点内訳】

| 評価基準項目 | | 合計 | 配点 | A | B | C | D | E |
|------------------------------|--|------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 団体の状況 | | 114 | 30 | 24 | 24 | 22 | 26 | 18 |
| | (1)団体の理念、経営方針 | 42 | 10 | 8 | 8 | 8 | 10 | 8 |
| | (2)センター運営にあたっての基本方針 | 36 | 10 | 8 | 8 | 8 | 8 | 4 |
| | (3)財務状況 | 36 | 10 | 8 | 8 | 6 | 8 | 6 |
| 2 職員配置・育成 | | 124 | 35 | 25 | 25 | 22 | 28 | 24 |
| | (1)職員の確保と配置 | 45 | 15 | 9 | 9 | 6 | 12 | 9 |
| | (2)人材育成 | 60 | 15 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 |
| | (3)労務管理 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 センター事業に関する提案 | | 330 | 90 | 68 | 68 | 60 | 72 | 62 |
| | (1)消費者教育に関すること | 80 | 20 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| | (2)消費生活に関する相談及び苦情の処理等に関すること | 144 | 40 | 32 | 32 | 24 | 32 | 24 |
| | (3)商品テストその他商品の実習に関すること | 15 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| | (4)消費生活に関する資料の展示等に関すること | 17 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| | (5)消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること | 38 | 10 | 6 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| | (6)消費者の主体的な活動のための施設の提供に関すること | 36 | 10 | 8 | 6 | 6 | 8 | 8 |
| 4 施設の管理・運営 | | 57 | 15 | 11 | 11 | 11 | 12 | 12 |
| | (1)施設及び設備の維持保全及び管理・運営への提案 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | (2)業務に係る情報の保護・情報公開への取組 | 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | (3)利用者の意見・要望・苦情への対応 | 17 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 5 収支計画及び指定管理料 | | 108 | 30 | 24 | 24 | 15 | 24 | 21 |
| | (1)収支計画の適正性 | 54 | 15 | 12 | 12 | 9 | 12 | 9 |
| | (2)運営費の効率性 | 54 | 15 | 12 | 12 | 6 | 12 | 12 |
| 6 第三者評価における意見内容への対応状況 | | 80 | 20 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| | (1)平成30年度実施の第三者評価における指摘事項に対し、適切に対応がなされているか | 80 | 20 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| 7 加点(除点)項目 | | 10 | -10~ +10 | -5 | 5 | 5 | 5 | 0 |
| | (1)第3期指定期間の実績 | 10 | -10~ +10 | -5 | 5 | 5 | 5 | 0 |
| 合計【7を除く】 | | 813 | 220 | 168 | 168 | 146 | 178 | 153 |

8 審査講評

公益財団法人横浜市消費者協会は、これまでもセンターの管理運営を安定的に行ってきた実績があり、これまでの取組に加え、次期指定期間に向けた提案内容についても評価できることから、指定管理者として指定を受けることに問題はないと認めて指定候補者と決定しました。

一方、約 378 万人の市民からの消費生活相談を一手に引き受けるセンターの果たす役割は極めて重要ですので、一層の運営の向上が期待されます。

とりわけ、センターの中心的な業務は、消費生活相談ですので、相談員の確保は重要です。都市間競争や、なり手不足等で確保が困難な状況を受け、処遇改善に取り組まれています。引き続き必要な人員の確保に努めていただく必要があります。そして、相談がつながりやすい仕組みづくりは、とくに重要な課題です。電話自動音声応答システムやチャットボットなど ICT の活用により、電話相談業務を補完する取組を進めたことや、高齢者に身近な地域ケアプラザからテレビ電話で相談できる仕組みを作ったことは、今後につながる取組として評価できます。今後も様々な工夫により、電話を含めた相談のつながり度の改善に取り組まれることが望まれます。

消費者教育においては、成年年齢の引き下げによる若者の消費者被害未然防止に向けて、高等学校と連携した授業プログラムの開発の他、センターホームページ上に、講演会等の映像が視聴できる動画ギャラリーを開設したことなど、優れた啓発事業の取組が多数ありました。

他方、予算額と決算額の間には振れ幅がありますので、事業のより適切な計画と執行が求められます。また、自主解決が難しい相談者には寄り添い、相談者とともに解決を目指す姿勢を大事にしてほしいとの指摘もありました。

公益財団法人横浜市消費者協会には、提案した事業を着実に実行するため、今後、横浜市とのパートナーシップによりながらも、これまでの指定管理者として有するノウハウやアイデア、人的資源を積極的に活用、発揮し、センターの特性を十分に活かした管理運営を行っていただくよう期待します。