

横浜市消費生活総合センターの  
指定管理に関する評価結果報告書

平成31年3月

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

## 目 次

1	経緯	2
2	横浜市消費生活総合センターの概要	2
3	横浜市消費生活総合センターの業務内容	2
4	指定管理者	2
	(1) 指定管理者	
	(2) 指定管理期間	
5	第三者評価の概要について	3
	(1) 第三者評価の目的	
	(2) 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	
	(3) 評価方法	
	(4) 評価委員会の開催経過	
6	評価結果について	6
	(1) 評価結果一覧	
	(2) 評価の詳細	
	(3) 総評	

## 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、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とし、昭和49年7月に開設されました。

その管理・運営について、平成18年度から指定管理者制度を導入し、平成28年度からは第3期目の指定管理期間中で、公益財団法人横浜市消費者協会が指定管理者として管理・運営を行っています。

本年度は、5年間の指定管理期間の3年目にあたり、平成28年度、平成29年度の2年間の指定管理業務の状況について、第三者による評価を行い、その評価結果を指定管理期間の残期間の業務改善に活かしていくため、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、評価委員会という。)が設置されました。

本評価委員会では、横浜市の方針を受けてセンターの指定管理に関する評価を実施し、今般、評価が終了しましたので、ここに、その経過及び結果を報告します。

## 2 横浜市消費生活総合センターの概要

所在地：横浜市港南区上大岡西一丁目6番1号

ゆめおおおかオフィスタワー4階・5階

開設：昭和49年7月に中区に開設

平成10年1月に現在地に全面移転

施設規模：専有延床面積 925.86㎡

4階 534.43㎡ 相談室、展示・情報資料室、事務室、倉庫

5階 391.43㎡ 商品テスト・実習室、会議室(3室)、倉庫

休館日：日曜日、祝日・休日、年末年始(12/29～1/3)

消費生活相談：電話相談は祝日・休日と年末年始(12/29～1/3)を除く毎日  
面接相談は平日(予約制)

## 3 横浜市消費生活総合センターの業務内容

- (1) 消費生活の啓発に関すること
- (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
- (3) 商品テストその他商品の実習に関すること
- (4) 消費生活に関する資料の展示等に関すること
- (5) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること
- (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
- (7) その他前記(1)～(6)に準ずる事業

## 4 指定管理者

### (1) 指定管理者

横浜市港南区上大岡西一丁目6番1号

公益財団法人横浜市消費者協会

理事長 阿南 久

## (2) 指定管理期間

施設名	指定管理期間	指定管理者
横浜市消費生活総合センター	1期 平成18年4月1日～平成23年3月31日	公益財団法人 横浜市消費者協会
	2期 平成23年4月1日～平成28年3月31日	
	3期 平成28年4月1日～平成33年3月31日	

## 5 第三者評価の概要について

### (1) 第三者評価の目的

横浜市では、指定管理者制度を導入している全ての施設を対象に第三者評価を実施します。市及び指定管理者と異なる客観的かつ多角的な視点からの評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、サービスの質の向上を図ることを目的としています。

### (2) 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

センターは高い専門性を有した施設であること等により、又、「横浜市消費生活総合センタ一条例」に基づき、外部有識者で構成される選定評価委員会において、評価を行うこととされています。

《指定管理者選定評価委員会 委員》 (五十音順、敬称略)

氏名	役職等
石戸谷 豊	弁護士
栗田 裕	横浜商工会議所小売部会長
多賀谷 登志子	横浜市消費者団体連絡会代表幹事 第11次横浜市消費生活審議会委員
角田 真理子	明治学院大学法学部教授
山口 伸二	税理士 東京地方税理士会総務部長
芳野 直子(委員長)	弁護士 神奈川県弁護士会会長

### (3) 評価方法

#### ア 評価の方法

指定管理者による指定管理業務を対象とし、調査時点における状況・実態及び過去2年間(平成28、29年度)の実績について評価を行いました。

#### イ 評価項目

提案書、基本協定書、年度協定書、事業計画書等に記載の事項を基本とし、センターの設置目的や特性を踏まえて評価項目を定めました。

## 1 事業目標について

各事業の目標が達成されているかどうか、効率的な事業展開が図られているか等、実績と評価の視点で評価しました。

## 2 運営目標について

事業や施設の運営について、個人情報保護・情報公開に関する取組、施設の運営維持管理、体制といった項目について評価しました。

## 3 経営目標について

組織の構成と職員の配置、指定管理者に対するクレーム対応、人材育成、労務管理について評価しました。

## 4 収支目標について

収支決算状況や経費の効率化などについて評価しました。

## 5 第3期指定管理選定時に示された課題への対応

第3期指定管理者選定委員会選定結果報告書で示された課題への取組み状況について評価しました。

## 6 評価結果の総括

事業全体を通じた総合的な評価を行いました。

### ウ 評価基準

過去2年間(平成28、29年度)の業務が提案書、協定書等に基づいて実施されているか、平成28年度、平成29年度の事業計画書どおり実施され目標が達成されているかどうかという視点で、評価項目ごとに具体的な内容の達成状況・実績等を確認し、S・A・B・C・Dの5段階で評価を実施しました。各評価の基準は、以下の通りです。

#### <評価基準>

S評価：目標を大きく上回り、改善に取組むなど、効率的な事業展開が行われている。  
A評価：目標通り執行し、かつ改善に取組むなど、効率的な事業展開が行われている。  
(横浜市が求める標準)  
B評価：目標通り執行している。  
C評価：目標通りだが、一部に改善の余地がある。  
D評価：目標を下回り、事業執行のあり方について見直しが必要である。

### エ 評価の手順

#### ① 自己評価表の作成

第1回評価委員会での審議を踏まえ、指定管理者が記入する自己評価表及び委員が記入する評価表の確定を行いました。

#### ② 指定管理者による自己評価表の記入

指定管理者が自ら自己評価表の各項目に基づき、具体的な取組・業務実績、自己評価、評価点の記入を行いました。

- ③ 委員による仮評価の実施  
 指定管理者が記入した自己評価表をもとに、各委員が評価表に評価できる点、課題と思われる点、評価点を記入する仮評価を行いました。
- ④ 評価委員会による審議  
 第2回評価委員会において、指定管理者が自己評価表の記入内容に基づき、説明を行いました。これを受けて、委員による指定管理者に対するヒアリングが行われたほか、委員間での意見交換も行われました。また、センターの施設視察も行われました。
- ⑤ 各委員の評価の確定  
 第2回評価委員会の内容を踏まえ、各委員が仮評価からの時点修正の作業をし、評価の確定を行いました。
- ⑥ 評価報告書の作成  
 第3回評価委員会において、評価結果報告書（案）の検討を行い、報告書を確定しました。

#### (4) 評価委員会の開催経過

第1回評価委員会	
開催日・会場	平成30年5月29日(火) 関内中央ビル4階 4C会議室
公開・非公開の別	公開
審議内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員長の選出について</li> <li>・評価の方法について</li> <li>・評価項目について</li> <li>・その他</li> </ul>
第2回評価委員会	
開催日・会場	平成30年8月30日(木)横浜市消費生活総合センター5階 会議室3
公開・非公開の別	一部非公開
審議内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議録確認者の選出について</li> <li>・施設視察</li> <li>・指定管理者へのヒアリング</li> <li>・意見交換</li> <li>・その他</li> </ul>
第3回評価委員会	
開催日・会場	平成30年12月18日(火) 松村ビル別館 501会議室
公開・非公開の別	一部非公開
審議内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議録確認者の選出について</li> <li>・評価結果報告書(案)について</li> <li>・その他</li> </ul>

## 6 評価結果について

### (1) 評価結果一覧

評価項目	指定管理者 自己評価	A 委員	B 委員	C 委員	D 委員	E 委員	F 委員	選定評価委員会 評価
<b>1 事業目標について</b>								
(1)消費者の啓発に関する業務	A	C	A	A	A	B	A	A
(2)消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務	S	S	A	A	B	C	B	A
(3)商品テストその他商品の実習に関する業務	B	B	B	B	B	C	B	B
(4)消費生活に関する資料の展示等に関する業務	B	B	B	B	A	C	B	B
(5)消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務	S	C	A	A	A	B	B	B
(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	A	A	A	B	B	C	B	B
<b>2 運営目標について</b>								
(1)個人情報保護、情報公開に関する取組	A	A	A	A	A	B	A	A
(2)施設の運営・維持管理	B	B	B	A	A	B	A	A
(3)緊急時の体制と対応	A	A	A	A	A	B	A	A
<b>3 経営目標について</b>								
(1)人材確保・組織の構成と職員の配置	A	A	A	A	B	A	B	A
(2)指定管理者に対するクレーム対応について	B	B	B	B	B	B	B	B
(3)人材育成について	A	A	A	A	B	B	A	A
(4)労務管理について	A	A	A	A	B	A	A	A
<b>4 収支目標について</b>								
(1)収支決算状況	B	B	A	B	A	B	B	B
(2)経費の効率化	A	A	A	A	A	B	A	A
<b>5 第3期指定管理選定時に示された課題への対応</b>								
(1)消費者被害未然防止のための情報発信の強化	A	C	A	A	B	C	A	B
(2)商品テスト室・実習室や展示・情報資料室の有効活用に向けた取組	B	B	B	B	B	C	B	B
<b>6 評価結果の総括</b>								
事業全体	A	A	A	A	B	C	B	B

(2) 評価の詳細

評価項目	講評
1 事業目標について	
(1)消費者の啓発に関する業務	<p>相談事例をフィードバックするかたちで、IT・ネット化など複雑・多様化する問題に向けてのタイムリーな啓発を行っている点や消費生活教室を各区の区役所で行うなど、市民に近いところで、消費者教育を行っていることは評価に値する。</p> <p>また、センター連携推進会議での連携が広がっていることも評価できる。</p> <p>一方で、高齢者・若者向けにそれぞれリーフレット・各種広報を行っているが、配布先が適切かどうか、配布後の利用状況の把握に対しては、検証が必要である。</p> <p>また、若者向けの啓発に関しては、今後、ネットやSNSを利用する方向で行う等、更なる工夫が必要である。</p> <p>地域の担い手養成事業については、例年、2つのセミナーが開催回数、受講者数ともに非常に少ない状態が続いており、抜本的な見直しの必要があり、改善策を講じるべき。</p>
(2)消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務	<p>数多くの苦情相談に対応している点は、高く評価できる。あっせん解決率の高さについては、一定の評価ができるがあっせん率が増加するようにさらに積極的に取り組む必要がある。</p> <p>突発的な「はれのひ」問題への効率的な対応は評価に値する。</p> <p>ウェルカムアナウンスの工夫などは相談者の立場で考えた大変有効な対策である。</p> <p>一方で、ホームページ画面トップに24時間、相談電話受付時間外でも「電話が混み合っている」というアナウンスが表示されており、このようなホームページ表示がなされていることで相談をあきらめてしまうことも考えられ、市民に開かれた相談体制という観点からは問題がある。このようなホームページ表示がなされているにもかかわらず、「電話つながり度」調査については、90%近いとの報告があった。そもそも電話つながり度調査の、「つながった相談者からの聴き取り」という方法では調査として不十分であり、調査方法を改善したうえで電話のつながり度を検証する必要がある。事実を踏まえて、消費者にとって、利用しやすいホームページの表示に改善が必要である。</p>
(3)商品テストその他商品の実習に関する業務	<p>29年度は、28年度に比べ、原因究明テスト件数が増加している点や簡易テスト実習の実施は評価に値する。</p> <p>また、専門機関への委託により、販売停止やリコールなどにつながり、消費者被害を未然防止したという点も評価できる。</p> <p>テスト実習室での専門職不在の問題及び設備の老朽化対策への対応が検討される場所であるが、基本的な設備(実験台、ガス、水道設備等)が十分利用できる状態であるため、テスト等の実施にこだわることなく、新たな活用方法を模索されたい。</p>

※「電話かかり度調査」…調査期間内に相談電話を利用した相談者に何回目で電話がつながったかを聞き取り、あわせて利用回線番号を確認する。

<p>(4)消費生活に関する資料の展示等に関する業務</p>	<p>図書やDVD等の資料は比較的揃っている方であり、貸出も増えていることは評価できる。</p> <p>一方で、絶対的な貸出数は多くない状況であり、資料の展示・貸出をより、広報すべき。</p> <p>また、古い書籍が目立つが、消費者関係の分野は変化が激しく古い版では、法律や制度の改正に追いついていけないので、資料の入れ替えをタイムリーに行われたい。</p>
<p>(5)消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務</p>	<p>月次相談レポートやホームページ、メールマガジン、ツイッター等を積極的に活用し、相談事例に基づく、最新の情報提供に努め、ホームページの更新回数の増加、ツイッターについても大幅に配信回数を増やしている点は評価できる。</p> <p>一方で、月次相談レポートについて消費者にとって、興味を引くような内容になっていない。</p> <p>また、メールマガジンの内容も読者目線に立って、充実させることが必要である。例えば、学校の教員や福祉関係者等への登録の働きかけをするなどの登録者数を増やす努力が必要である。</p> <p>年齢層によって、紙ベース、デジタルベースを参考とする年齢の違いがあり、両方うまく発信できないか検討されたい。</p> <p>情報は、全部自前の情報である必要はなく、問題ごとにリンク先を示すだけでも、消費者には役に立つ。</p>
<p>(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</p>	<p>利用収入・稼働率が若干ではあるが、増加していることは評価できる。</p> <p>課題としては、会議室を貸し出しているという情報発信が不足していること、また夜間の利用時間も午後7時までと短いため、今後、利用時間の拡大や貸会議室の周知がさらに必要である。</p>
<p><b>2 運営目標について</b></p>	
<p>(1)個人情報保護、情報公開に関する取組</p>	<p>法律や条例等に沿って、適切に行えており、引き続き適切な運営をされたい。</p> <p>ホームページにおいて、「個人情報の取り扱いについて」の掲示場所がもう少しわかりやすくなるとなお良い。</p>
<p>(2)施設の運営・維持管理</p>	<p>適正な維持管理を行えており、引き続き、適正に運営を求める。</p> <p>バリアフリーについて、より一層、利用者が安全で安心して施設を利用できるよう改善に努められたい。</p>
<p>(3)緊急時の体制と対応</p>	<p>マニュアルを整備し、消防避難訓練等に加え、シェイクアウト訓練も実施しており、適正な運営が行われている。</p> <p>実際に災害が発生した際には、訓練では想定できないことも起こりうることから常に意識を高めて避難経路や役割分担の確認を定期的に行われたい。</p>

3 経営目標について	
(1)人材確保・組織の構成と職員の配置	<p>無期雇用転換を行ったこと、有資格者が適正に配置されていることは、評価に値する。</p> <p>今後も、無期転換雇用を積極的に行い、定着と専門性を高められたい。</p> <p>一方で相談電話がつながりにくいことが改善されるような人員体制を実現されたい。</p>
(2)指定管理者に対するクレーム対応について	<p>相談業務の分野では、思ったように帰結していかないことへの不満が生じるのはある意味、必然的とも言えるがそうした点も含めて対応できている。</p> <p>また、接遇研修を行っていることも、評価できる。</p> <p>一方で、「面接相談利用者アンケート」※を行っているが、どのような苦情や意見が多く寄せられるのか、その集計や分析結果等も把握する必要がある。</p> <p>相談電話がつながりにくいことは、改善が必要な問題である。</p>
(3)人材育成について	<p>複雑多様化する消費者問題の分野で積極的に相談員研修を行っていること、またグループ化によるレベルアップを図っている点は評価できる。</p> <p>内部研修について、テーマや講師に偏りが見られるので、必要に応じたテーマとそれに見合った講師を選択することが必要である。</p> <p>また、スーパーバイザーについて、週3日の勤務のみで、対応は十分か検証の上、更なる充実を期待したい。</p>
(4)労務管理について	<p>毎年、全員に対して健康診断等を実施していること、相談員をはじめとする嘱託員の雇用の安定化を図り、無期雇用への早期転換を実施していることは評価できる。</p> <p>相談員の離職率が若干、高めではないかと思われ、課題があるのであれば、検討が必要である。</p> <p>人手不足の昨今だからこそ、優秀な人材が定着するような環境を作ることを常に意識されたい。</p>
4 収支目標について	
(1)収支決算状況	<p>両年度ともに基本的に、効率的な運営の結果、支出の決算額が予算を下回っているが、業務ごとに検証すると予実の差額が大きいものもあるため、更なる適正な予算執行に期待する。</p>
(2)経費の効率化	<p>予算の目的に見合った執行の配慮がなされていることは、評価できる。</p> <p>ただし、既存事業の内、何らかの見直しが行われた事業があるのであれば、その一例を具体的に示す必要がある。</p>

※「面接相談利用者アンケート」…来所相談者（新規・継続）にアンケート用紙を渡して記入（無記名）を依頼し、回収箱を置いて回収する。

5 第3期指定管理選定時に示された課題への対応	
(1)消費者被害未然防止のための情報発信の強化	<p>相談分析について、相談全体の分析から毎年度、消費生活相談や消費者トラブルをめぐる状況に見合ったテーマを設定した報告書をまとめている点は評価できる。</p> <p>ただし、報告書は労作であるが、現状では、消費者問題の専門家や関係者が読んでわかるという内容なので、統計的な資料に加え、一般市民が読んで分かりやすいように事例や対応策等を盛り込み、具体的で直接的に未然防止に繋がるような内容を含めた報告書になるよう更なる検討を期待する。</p> <p>また、相談分析にあたっては、数的な分析だけでなく、個別の事案から見える特徴や未然防止、解決等も把握できるよう職員も積極的に相談に関わるなど、よりコミュニケーションが取れる内部体制の検討が必要。</p> <p>相談分析やあっせん事例の成果や導き出された課題、制度の問題点等について、情報の出し方を工夫し、各地の関係機関へ情報提供や要望を行うなど、年間約2万件の豊富な相談実績を活用した、さらに一步踏み込んだ積極的な独自の情報発信を行うことに期待する。</p>
(2)商品テスト室・実習室や展示・情報資料室の有効活用に向けた取組	<p>限定的な環境のなかで、市の方針に見合った運用を行っている点は評価できる。</p> <p>簡易テスト実習など、商品テスト室でできることは、減ってきていることは理解できるが、そうすると別の観点で利用できるような発想の転換が必要。市民へのサービスのための有効活用を検討されたい。</p>
6 評価結果の総括	
事業全体	<p>事業の2本柱である「消費者被害の救済・防止など消費者の安全・安心の確保に向けた事業」及び「消費者市民社会の形成に向けた事業」については、各業務を通じて概ね目標どおり執行されている。</p> <p>広報・啓発などには、消費者にとってわかりやすい市民目線での対応が求められる。そのためには、相談員など現実に市民と接点があって、相談に対応しているスタッフを、より方針決定や目標策定などに参加させるような仕組みを考えるべき。</p> <p>また、見守りの担い手については、消費生活推進員や民生委員だけでなく、見守りの新しい担い手を発掘(構築)する時期であると考えられる。</p> <p>提案書に「状況の変化に対応した柔軟な事業展開に努めます」とあり、期間中であっても横浜市と協議し、柔軟な事業展開に努めることとしている。この点が着実に実施されることを強く望む。</p>

### (3) 総評

センターに平成 18 年度に指定管理者制度が導入されてから、今年で 13 年目を迎える。導入時からの指定管理者である公益財団法人横浜市消費者協会による指定管理の実施状況について、長年の実績やノウハウ、人的資源の活用により、概ね、目標通り執行できていると評価できる。しかし、5「第 3 期指定管理選定時に示された課題への対応」部分で挙げられていた(1)「消費者被害未然防止のための情報発信の強化」などは、さらなる改善を検討されたい。

また、指定管理者による自己評価の方が委員会評価よりも高評価だった評価項目が複数存在した。外部の客観的な視点の当委員会の評価との違いについて、よく分析し、現状に満足することなく、この評価を「気づき」のきっかけとし、多様化する市民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、状況の変化に対応した柔軟な事業展開に努め、残りの指定管理期間の業務改善及びサービスの質の向上を期待する。特に、相談電話のつながりにくさについては、至急、改善されたい。

