

| 第2回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 会議録 | |
|----------------------------------|---|
| 日 時 | 令和3年9月13日（月）午後1時55分から午後4時10分まで |
| 開催場所 | 横浜市開港記念会館7号会議室 |
| 出席者 | 委員:石戸谷 豊委員長、大内蔵 正人委員、多賀谷 登志子委員、角田 真理子委員、山口 伸二委員（五十音順） 事務局:永峯消費経済課長、本田消費生活係長、担当若林 |
| 欠席者 | なし |
| 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 |
| 開催形態 | 一部公開（議題1から3まで） |
| 傍聴者 | 2名 |
| 決定事項 | 公益財団法人横浜市消費者協会を横浜市消費生活総合センターの指定候補者として選定した。 |
| 議 事 | <p>1 会議の公開・非公開について 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運営要綱及び横浜市の保有する情報公開に関する条例に基づき、議題1から3までを公開、それ以降を非公開とする、一部公開に決定した。</p> <p>2 審査方法等の確認 本会の審査、評点の流れ、最低基準点等について確認した。また、応募団体が欠格事項に該当しないことを確認した旨、事務局から報告した。</p> <p>3 面接審査 応募団体が、事業計画書及び収支予算書等の提出書類をもとに提案内容についてプレゼンテーションを行った。その後、提案内容についての質疑応答を行った。 主な質疑応答の内容は次のとおり。 (委員) 情報収集・発信、啓発予算について、年度によって大幅に増減を見込んでいるようだが、どのような内容か。 (団体) 令和4年度の増は、従前からある剰余金の計画的な解消を、啓発等事業の中で実施するもの。令和7、8年の減は県補助金が終了のため。</p> |

(委員)「相談員魅力発信」予算を特定の年度に取り組む理由は何か。

(団体)人材確保のためには、3年度に実施した相談員の処遇改善をしっかりと発信することが重要と考え、4年度にウェブサイトになたなページを作成し、その後定期的に改修を行っていく。7年度は県費削減を見据えたもの。

(委員)2年度はコロナ禍においてやりくりが難しかったと思うが、科目によって予算・決算の乖離が見られる。どのように発生し、どう対応したか特徴的なものを説明して欲しい。

(団体)相談員の予期せぬ退職に対し、全国的ななり手不足等の影響で補充ができなかった。県補助金終了など厳しい財政状況ではあるが、センターの核となる相談業務充実のため、相談員の処遇改善や専門業務に専念できる環境整備に取り組んだ。今後は適切な予算執行に注力したいと考えている。

(委員)人材を育成していく上で、一般的な感覚として、相談員1年目と10年目の年収処遇の差が小さいと感じる。

(団体)相談員は、全国的に経験年数によって処遇が変わることはなく、横浜が先駆けて制度を作った。取り組みを始めたばかりであり、限られた予算の中でも、少しでも改善できるように努めていきたい。

(委員)相談員一人ひとりが業務を通じて感じるストレスや不安をどう拾い上げてフォローしているか。

(団体)相談がクレームになってしまうことはある。相談内容については、主任相談員やスーパーバイザー、担当課長に相談している。クレームになった場合は、事務方で引き取り引き継ぐなどして、個人で抱え込ませずに組織的に対応している。

(委員)センター長もクレーム対応を行うのか。

(団体)ケースによっては当然センター長が対応することもある。

(委員)相談業務におけるあっせん率はどうか。

(団体)5～6%ほど。必要な案件に対しては真摯にあっせんに取り組んでいるが、全体のバランスの中で、自主解決へ向けた支援も重要だと考える。

(委員)相談件数のカウントには、チャットボットや自動音声案内やEメールを含めているのか。

(団体)P I O-N E T (全国の相談内容共有システム)に登録する全国一律の数値とは別に、自動音声案内やEメールなど独自にカウントした数値も対外的にお示ししている。

(委員)相談処理のチェックはどうしているか。

(団体)相談カードという書類を残し、スーパーバイザーが全件確認し、抜粋をセンター長まで共有している。

(委員)「宣言」に「消費者被害の防止」と「消費者市民社会の実現」とが挙

げられているが、提案資料全体を見ると後者の方は薄いように感じる。
(団体)「消費者市民社会の実現」は全体のベースになる考え方で、これを踏まえながら他の事業の組み立てが必要という考え方。重要度が低いということではではない。ご意見をいただきながら適宜、宣言の見直しも行っていきたい。

(委員) 情報提供が消費者教育の中に埋もれているように見える。情報提供は、消費者のみならず事業者等に対しても幅広く行うべきである。

(団体) 教育の実施と併せて効果的に情報提供できれば相乗効果が生まれると思う。消費者、相談者に対するものが主となるが、事業者に対しての情報提供も適宜行いたい。

(委員) 相談電話の応答率はどのくらいか。

(団体) 同一の人が複数回かけるなどがあり正確に把握できないが、他都市との情報交換を通じて、3割程度かと予想される。

(委員) 現場が手一杯なことは承知の上での希望になるが、横浜総合高校で行ったような高校生への啓発を他の学校でもできるように拡大してほしい。また、独居高齢者へ対策についても考えてほしい。

(団体) 横浜総合高校との取組は、授業内容からともに作り上げた内容で有意義なモデルだった。今後も試行錯誤しながら取り組みを進めていきたい。また、福祉部門である民生委員や地域ケアプラザと横浜市独自の制度である消費生活推進員の連携にも取り組んでいる。好事例は共有してよい仕組みになるとよい。

(委員) 相談件数が2割程度減少しているがどのような要因によるか。

(団体) 令和元年・2年だと、架空請求の案件が減少したこと、コロナの影響で一時的に交代勤務制を採用したこと、相談内容が複雑化・多様化し、相談時間が長くなっていること、などが理由として挙げられる。

以降の議題は非公開とし、傍聴人は退席。

4 総合審査

税理士である委員より、審査項目「財務状況」「収支計画の適正性」の審査にあたっての見解を共有した後、面接審査の内容について委員間での意見交換を行った。その後、各委員で本採点を実施した。

税理士の委員の報告及び主な意見交換の内容は次のとおり。

〔税理士の委員の報告〕

直近の令和2年度の財務諸表を中心に、財務関係の応募書類を確認した。令和2年度について、予算と決算について、大枠では突出していないが、細

かい部分でずれが生じていた。今後は、振れ幅を小さくしてほしい。

〔意見交換での主な意見〕

- ・令和元～2年度で相談件数が約2割減少しているなど、相談員の減少が事業に影響しているのではないか。
- ・中間評価で議論のあった電話応答率について、自動音声応答システムやチャットボット等 ICT を活用した様々な工夫が行われている。結果が数値に現れるにはまだ時間がかかるが、評価できる。
- ・高齢者の相談には、ICT等機器による対応は難しく、人による電話対応が必要であり、必要な人員確保も含め応答率を少しずつでも向上させてほしい。
- ・地域ケアプラザと結んだオンラインで相談はとてもよい取組であり、港南区だけではなく、他区での実施に期待する。
- ・相談がつながる仕組みについて市の財政上の制約はあると思うが、今後も工夫をしながら、少しでも改善する方向にもって行ってほしい。
- ・センターの役割について「自己決定の支援」が全面に出すぎて、突き放された印象が気になる。相談者に寄り添う丁寧な支援であってほしい。

5 審査報告

各委員の採点表を事務局で集計し、結果を確認した。

集計結果：813点／1100点（得点／満点）

最低基準点は、出席委員の全員の総得点（評価項目1～6までの合計点）の6割で660点であり、これを満たしているため、公益財団法人横浜市消費者協会を横浜市消費生活総合センターの指定候補者として選定することとした。

審査報告書の案について事務局から説明し、報告書の内容は最終的には委員長へ一任することを決定した。

また、各委員から講評をいただいた。

主な講評の内容は次のとおり。

- ・総論として、一生懸命やっていたという印象を受けたのでそれを評価した。
- ・色々な事業を行っており、相談員の立場もきちんと理解してくれているのはとてもうれしい。電話相談応答率が少しでも向上することを望む。
- ・会計的な見地から、精緻な事業計画と予算の策定を行い、予算と決算のズレを月次決算によって修正しながら一年を送ってほしい。
- ・相談による被害救済や相談応答率の向上への取り組みを評価し、改善に期待する。
- ・成年年齢の引き下げも控え、啓発や消費者教育の取組について積極的に取

| | |
|------------|--|
| | <p>り組まれていることを評価する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザの相談をつなぐ取組については、非常に注目される取組で、ぜひ積極的にやっていただきたい。 ・被害の未然防止や被害の救済についての概念や自己決定を前面に出され突き放された感じを受けた点を整理していただければと思う。 ・消費者にとって、センターはよりどころとなる場所であり、そこへのつながりについては大切な問題として議論してきた。地域ケアプラザと結んだテレビ会議の相談など色々工夫しており、結果がデータに反映されるまでにはまだ時間を要するようだが、評価できる。 ・動画ギャラリーについては、試みとしてはとてもよく評価できる。 <p>6 その他</p> <p>事務局から今後の第4回市会定例会へ指定議案を提出すること等、今後の流れについて説明を行った。</p> |
| <p>資 料</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・応募団体の欠格事項に関する確認について ・応募要項に対する質問書及びその回答書 ・第2回選定評価委員会での審査の方法 ・事業計画書のポイント（応募団体プレゼンテーション資料） ・審査報告書（案） |