

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8年8月25日（火）午後2時00分から午後4時10分まで
開 催 場 所	横浜市消費生活総合センター 会議室3
出 席 者	田口委員長、角能委員、清水委員、福島委員、山本委員
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	一部非公開
傍 聴 者	2名
決 定 事 項	1 会議の公開に関しては、議題3「面接審査」までを公開とし、議題4「総合審査」以降を非公開とする一部公開に決定した。 2 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決定した。
議 事	1 開会 出席者数が委員数の過半数のため、定足数を満たしていることを確認 2 議題（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ことに決定した。 3 議題（2）審査方法等の確認 本会の審査、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。 4 議題（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）収支計画について、高齢者見守り事業に係る県補助金終了後、公益充

	実資金を活用する計画となっているが、支出目的との整合性について確認したい。 (団体) 現在、県補助金は高齢者見守り事業に係る事業費及び相談員等の人件費に充当している。事業費については、県補助金終了後も既存の啓発事業費を活用しながら事業を継続していく予定である。また、人件費については積立している公益充実資金を活用するとともに、新たな補助金の活用も検討していきたい。 (委員) 相談員修習生制度について、現在の取組状況を伺いたい。 (団体) 令和8年度から相談員修習生1名を雇用しており、メール相談対応や継続相談の電話を一時的に取次ぐなどの業務を行いながら、OJTや研修を通じて育成している。資格取得後は条件付き採用の相談員と同様な形で勤務していただくことを想定している。 (委員) 生成AIの普及による相談業務への影響について伺いたい。 (団体) 生成AIの回答には有用な情報もある一方、誤った情報が含まれる場合もある。「センターに相談すれば解決できる」といったAIの回答を前提に相談が寄せられるケースもあり、実際の対応との違いを説明する必要がある。同様の課題は全国の消費生活センター所長会議でも共有されている。 (委員) 利用者からの意見・要望等への回答を原則14日以内としている理由を伺いたい。 (団体) 市の広聴制度を踏まえたものであり、内容によってはより早く回答している。実際には苦情よりも、相談対応への感謝の声をいただくことが多い。 (委員) カスタマーハラスメントへの対応状況や、相談員への影響について伺いたい。 (団体) 対応困難な相談者への対応は日常的に発生している。相談員向けマニュアルの配布や研修を実施しているほか、面談スペースの改善、防犯カメラの設置、ホームページによる周知など、ハード面・ソフト面の双方から対策を講じている。また、県で外部専門職へ相談できる体制も整備しているため必要に応じて利用することができる。 (委員) カスタマーハラスメント対策は新たな取組なのか。 (団体) 従前から対応困難者への対応は行ってきたが、カスタマーハラスメント対策の義務化を踏まえ、協会としての対応方針を明確に示していく。 (委員) 相談員の採用・募集方法について伺いたい。 (団体) 主に退職予定者や欠員が生じたタイミングに合わせて募集を行っている。年度途中の採用は応募者確保が難しい傾向があり、年度当初採用に
--	---

	向けた募集の方が多くの応募が集まり、人材確保につながっている。 (委員) 職員配置計画では正規雇用職員の割合が増加している一方、人件費は減少しているように見えるが、その理由を伺いたい。 (団体) 令和 12 年度以降は県補助金終了に伴い、公益充実資金を活用して人件費を補填する計画である。また、定年退職後の再雇用職員は臨時雇用職員として整理しているため、人数区分上の変動が生じている。さらに、令和 12 年度以降は事務職員 1 名の減員を見込んでいる。 以降の議題は非公開とし、傍聴人は退席。 5 議題（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。 〔意見交換での主な意見〕 ・相談内容の高度化・複雑化が進む中、採用や人材育成に力を入れており、横浜市民の消費生活を支える体制が整えられていると評価できる。 ・消費者トラブルの手口や相談内容は変化を続けており、今後の A I の発達も見据えながら対応していく必要がある。 ・県補助金終了後の財源確保については、積立金の活用により一定期間是对応できるものの、その後の事業継続に向けた財源確保が課題である。 ・財務面については、指定管理事業に加え法人全体として安定した運営がなされており、新たな公益法人会計基準への対応も踏まえると、現時点では安定した経営状況にあると考えられる。 6 議題（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。 <u>集計結果：890 点</u> 最低基準点は、出席委員の全員の総得点（評価項目 1 ～ 5 までの合計点）の 6 割で 615 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。
--	--

	・募集・採用から育成まで人材確保に力を入れて取り組んでおり、これまでの実績が安定したセンター運営に繋がると感じた。 ・人材育成や労務管理に適切に取り組み、市民の消費生活の安全・安心のために努力している点を評価する ・新たな公益法人会計基準への適切な対応を期待するとともに、相談員の確保やメンタルケア対策に引き続き取り組んでいただきたい。 ・消費生活相談員の正規雇用を原則としている点は高く評価できる。今後は生成A Iの普及や県補助金終了などの環境変化にも柔軟に対応していただきたい。 ・人材確保については十分な配慮がなされていると感じた。今後は人材育成や労務管理の更なる充実を図るとともに、消費者被害の複雑化・多様化への対応や効果的な事業運営に努めていただきたい。 7 その他 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。
資 料	【資料1】応募団体の欠格事項に関する確認について 【資料2】応募要項に対する質問書及びその回答書 【資料3】第2回選定評価委員会での審査の方法 【資料4】・審査報告書（案） ・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）