

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	平成24年11月30日（金）午前10時から正午まで
開催場所	横浜市消費生活総合センター 第3会議室
出席者	鈴木委員長 齋藤委員、高井委員（※）、田代委員、服部委員（五十音順） 指定管理者（6人）（※高井委員の高は、はしごだか） 事務局（5人）
欠席者	なし
議 題	(1) 会議録確認者の確認 (2) 業務及び自己評価の説明 (3) ヒアリング (4) 意見交換
開催形態	公開（傍聴者0人）
決定事項	1 議題（1）会議録確認者の確認について 議事録の確認は、齋藤委員と田代委員が担当することとなった。 2 議題（2）業務及び自己評価の説明について 横浜市消費生活総合センター（以下「センター」）の指定管理者である公益財団法人横浜市消費者協会（以下「指定管理者」）より、業務及び自己評価について説明があった。 3 議題（3）ヒアリングについて 指定管理者に対し、評価表の項目に沿ったヒアリングが行われた。 4 議題（4）意見交換について ヒアリング等を踏まえて再評価された各委員の評価表をもとに評価報告書案を事務局で作成し、次回の評価委員会で審議することとなった。 5 その他について 第三回選定評価委員会の日程については事務局にて調整後、各委員にお知らせすることとなった。
資 料	なし
委 員 意 見 等	1 議題（1）会議録確認者の確認 齋藤委員と田代委員が担当することとなった。
	2 議題（2）業務及び自己評価の説明 指定管理者よりセンター業務及び自己評価について説明。
	3 議題（3）ヒアリング 指定管理者に対し、評価表の項目に沿ってヒアリングを行った。
	委員長 項目に沿ってヒアリングを進めていくことになるが、会計・経理がご専門の齋藤委員からお願いしたい。

齋藤委員	<p>私の方からは第三者機関による監査等の資料があればいただきたいという要望を事前にお伝えさせていただいた。</p> <p>第三者機関による監査とは多少異なるが、南税務署による税務調査の資料があった。税務署からは適正に行われている旨のコメントがあったようであるので、会計・経理処理については特段問題ないかと思われる。</p> <p>予算を積む時には、もし可能ならば、直接経費と間接経費を分けて、それぞれ各事業に対する配賦の基準を決めてみてほしいが、これは難しいことだとも思う。</p> <p>収支差額等を見れば、会計・経理処理についてはよくできていると思う。</p>
委員長	<p>「1事業目標」についてヒアリングを始めたいが、まず私から、「外国籍市民」との表記があるが、これは観光客も含まれるのか。</p>
指定管理者	<p>含まれることになると思うが外国籍の方からの相談は稀であり、大抵は日本語の分かる知人の方と一緒に来所されたりする。</p> <p>全く日本語の分からない方については、まずは YOKE（横浜市国際交流協会）へ相談される方が多く、過去の実績を見ると英語の方が年間に1回来所したくらいである。</p>
委員長	<p>英語や中国語だけでなく、東南アジアやアフリカ系の方など、まだ情報が十分届いていない方々へ向けた周知活動を行ってみてはどうか。</p>
指定管理者	<p>市内在住ということだと中国籍の方などが多いということで周知を行ってきたが、YOKE の対応なども見ながら検討していきたい。</p>
服部委員	<p>非常に良く事業を行っていることは分かったが、様々な啓発活動を行う中で、例えば「くらしナビ」について、市の人口に比して1万部は少ないのではないかと。</p> <p>また高校生に対する啓発資料の部数は5,000部で間に合っているのか。</p>
指定管理者	<p>高校生に対する啓発資料は8万部を刷っており、私立を含めた全高校生が約7万人であるので、全員に行き渡る計算である。</p> <p>また、「くらしナビ」の部数については、単純に人口比で見ると確かにその通りかと思うが、経費との兼ね合いもある。しかし、配布場所等を毎年度検討して効果的な啓発を試みている。</p> <p>さらに、ホームページ上にも全データを公開しており、そのデータをダウンロードして町内会の掲示板へ貼り出したり、回覧板に入れたりしているという話も聞いている。</p>

服部委員	<p>全国的に消費者運動が減退する中で、消費者団体も減少しているが、そうした中でも市民団体の中で増えているのは環境系の団体である。しかし、そうした団体は環境創造局関連の団体だとしても、センターのことをあまり知らないように思う。</p> <p>そこで、例えば環境創造局の関連団体等へ周知するために環境創造局の公園事務所などに啓発資料をおいてみるということではできないだろうか。啓発活動には是非もっと重点を置いてほしい。</p> <p>また、あっせん解決について、件数はどうなっているか。</p>
指定管理者	<p>自己評価表内に記載のある 1,913 件が 23 年度のあっせん解決件数である。</p>
服部委員	<p>被害救済部会との関係はどうなっているか。</p>
事務局	<p>センターの三者間あっせんが不調に終わったもののうち、案件によっては部会で取り扱うことになっているが、23 年度の実績は 0 件である。</p>
服部委員	<p>現実的に被害救済部会は動いていないということか。</p>
事務局	<p>センターでのあっせんの結果として、部会への付託案件が 0 件であったということである。経過は毎年 3 月に部会に報告している。</p>
齋藤委員	<p>被害に遭う人には若者も高齢者もいるが、消費者教育事業について、一つ言えることは若者の中で文字離れが進んでおり、パンフレットを作成・配布してもそれを読んでもらえているのかということである。また、高齢者は小さい文字が見えにくくなり、別の意味で「読む」ことが難しくなっている。</p> <p>そのため、「文字」という媒体から次の段階へ行かなければいけないと思う。例えば、高校や老人が集まる所にこちらから出向いて啓発を行う等を今後考えていくのはどうか。</p>
指定管理者	<p>そうした講座形式の啓発については、以前から出前講座として行っており、高齢者向け講座に関しても地域ケアプラザからの要請を受けて出向いている。</p> <p>また、実際に講座を行う際には一方的に喋るだけでなく、DVD 等の映像資料を用いながら「視覚」に訴えたり、寸劇や歌など体験型の講座を取り入れて、理解を深められるようにしている。</p>
齋藤委員	<p>高校生に対しては、夏休み前のコマを少しもらって、若年者向けの講座等を行うことはできないか。</p>

指定管理者	<p>過去に県立高校で実施したこともあるが、現在では学校側も授業のカリキュラムを消化するのに手いっぱいであり、なかなか受けてもらえてない。いろいろ学校側に働きかけ、昨年度は市立高校生 200 人に話ができたり、大学の新入生オリエンテーションの中で約 1,000 名の新入生に講座を行うことができたので、こうした取組を今後も更に進めていきたい。</p>
委員長	<p>子ども消費生活セミナーについて、対象が小学生であると思うので、何か中高生向けのものが必要であると思う。</p> <p>また、実施タイミングとしては期末試験前後に通常授業の代わりとなるものがあると良いという意見を教員から聞いたこともあるがどうか。</p>
指定管理者	<p>過去に携帯電話やインターネットの注意点等に関する中高生向けの講座を設けたことも何度かあり、学校にチラシ等で周知したことがあったが、なかなか引き合いがなかった。確かにこの点は今後の課題である。</p>
委員長	<p>消費者教育推進法ができたので多少状況は変わるかもしれない。</p>
齋藤委員	<p>税理士の業界でも国として租税教育を進めているが、やはり学校へのアプローチは苦勞している。各税理士が地域の卒業生や PTA 等いろいろな方面からあたっているが、なかなか難しい。センターとしても難しい部分であると思うが、是非頑張ってもらいたい。</p>
田代委員	<p>確かに、学校の授業として取り入れてもらうのは難しいと思うが、最近は総合高校形式の学校も増えているので、そうした学校のカリキュラムの一つとしてもらえるような取組を行ってみてはどうか。消費生活の問題に興味を持っている学生は多いと思う。</p> <p>一番大切なことは入口としての啓発、広報・広告であると思うが、例えばラッピングバスに 600 万円も使うことで果たして効果があったのだろうか。ラッピングバスは話題作りにはなるが、少し認知されるくらいのものだと思う。これだけの経費があるのならば、もう少しパンフレット等の啓発資料に予算を割いてみてはどうかと思う。</p> <p>また、啓発資料の配布については GEO の協力を得たとのことであったが、今後はそうした企業の協力が重要であると思う。例えばスーパーマーケットの袋の中にパンフレットを入れてもらうようなことができないか等、企業の協力を得て、少し踏み込んだ活動を行ってみても良いと思う。企業としてもこうした活動に携わっていくことは重要なことであると思う。</p> <p>各企業の新入社員に対して新社会人用の啓発講座を行うとか、企業との連携ができると良いと思う。</p>
委員長	<p>苦情品テストについて、資料によると全て外部委託で実施しているということではどうか。</p>

指定管理者	テスト室でセンター単独で対応できないものが大半であり、そうしたものを国民生活センター、NITE（製品評価技術基盤機構）等の外部機関に委託している。
委員長	学校の先生向けの商品テスト教室は良い取組であるが、センターが独自に行うものは消費者教育テストだけということか。
指定管理者	製品の試用テスト等を行っているが、苦情品の原因究明テストはセンターだけでは実施できないため、主に啓発に繋がる簡易テスト教室である。
委員長	炊飯器の試買テストの報告は素晴らしかったが、原因究明テストができていないのは残念だ。 もっとも全国的にテスト室は縮小傾向であるので横浜に限った話ではないと思う。
指定管理者	テストの専門職員も居らず、対象も多岐に渡るため、どうしても委託せざるをえない。
高井委員	出前講座と被害防止教室について、参加者が対前年度比で数百人減少しているのは何か理由があるのか。
指定管理者	東日本大震災によって、その直後に予定していた講座が中止になった影響であると思われる。 また、消費生活推進員（以下「推進員」）の委嘱替えの時期に行う研修がなかったこと等も影響していると思われる。
服部委員	この出前事業は推進員や消費者団体だけが対象なのか。
指定管理者	それ以外にも、自治会・町内会や地域ケアプラザ、ビルの管理組合等、様々な団体に対して行っている。
服部委員	かつてに比べて今は推進員も減少してきている。推進員にやる気を出してもらえそうな出前講座だとありがたい。 また内容について、替え歌も行っているようだが、替え歌はその場限りで聞いた後すぐに忘れてしまう。 震災を忘れないためにカルタを作成してそれを活用している団体があるというニュースを見た。例えばそうしたものを作るといふ工夫はできないだろうか。
高井委員	講座のビデオ作製は行っていないのか。
指定管理者	行っていない。
高井委員	講師の派遣が経費的に難しいとしても、一度実施した講座を映像化することによって、そのDVD等を貸し出して啓発を進めることはできないのか。
指定管理者	24年度に作製したセンター紹介及び悪質商法防止のための映像が含まれたDVD（約15分）の活用を現在検討しているところである。
委員長	次に「2運営目標」についてヒアリングを始めたい。

田代委員	<p>展示情報資料室の活用について、あれだけの図書や新聞記事があるのなら閲覧したい人は多いと思う。</p> <p>県の図書館の合理化のように、展示情報資料室の場所を利便性の良い場所に移すことも検討してみてはどうか。どのような資料があるのか分からない中で上大岡まで来所するのは難しいと思う。</p> <p>また、どのようなものがあるか WEB 上で確認できるようにしてはどうか。また新聞記事については PDF 等のデータ化も将来的に検討してみしてほしい。</p> <p>さらに、ホームページに WEB での相談ができるとの記載があったが、私は該当のページを探し出すことができなかった。相談受付ページにバナーを置く等分かりやすくしてほしい。</p>
指定管理者	<p>図書のホームページ上の検索機能については作っているところである。</p> <p>展示情報資料室の設置場所については、利用者の利便性もさることながら、相談受付時における相談員のデータベースとしての役割も持っているので、センターと切り離すことは難しいのではないかと思う。</p>
田代委員	<p>会議室と併せて市民に知ってもらい、来てもらうためのアイデアを絞って考えてほしい。</p>
服部委員	<p>被害未然防止街頭キャンペーンについて、年に 1 回の実施で効果があるのか。</p>
指定管理者	<p>啓発資料を配布した人にしか効果がないという考えもあるかと思うが、繰り返し実施していくことで新聞や専門誌等で取り上げられたりもした。啓発は一度で効果が出るものではなく、色々な角度からアプローチしていくことが重要だと思う。ティッシュペーパーなら家に置いておけば、「そういえばこういう施設もあったな」と思ってもらえる。</p> <p>また、トラブルに遭わなければ相談に来ないわけであるから、消費生活相談は啓発ティッシュペーパーを配れば件数が増えるという性質のものではない。</p>
服部委員	<p>ティッシュペーパーだけもらって、チラシはすぐ捨てられてしまうのではないか。</p>
指定管理者	<p>そうしたこともあったので、どのようなものを配布するかは毎年見直しを行うようにしている。チラシ配布も基本的には希望者のみに行っている。</p> <p>また、センターのイベントを継続的行ったことによって、最近では区役所の地域振興課から視察が来て、何か連携していけないか検討してもらえるところまではきているので、更に頑張っていきたい。</p>
田代委員	<p>神奈川県警がオレオレ詐欺撲滅のために、電話機に貼れるシールを作製したという話を聞いた。シールだと貼らない人もいると思うが、電話機だと必ず使うということで行きついた案だと思う。日常生活の中で必要と思わ</p>

	れるようなマグネットなどを検討してみてもどうか。
指定管理者	悪質商法お断りシールは作製している。玄関などに貼れば、消費者センターを知っている家だということで未然防止に繋がっていると思う。
田代委員	こうしたシールを配布した方がティッシュよりも喜ばれるのではないか。
指定管理者	シールについては、今年パシフィコ横浜で開催された全国食育大会に出展した際に配布し、非常に好評だった。
齋藤委員	印刷物の配布には限界が来ていて、ホームページでも目的のページだけしか見ない人も多い。 例えば、小中高の学生向けに消費生活に関する作文コンクールを開催して、応募作文をホームページに載せるというのはどうか。 賞品を良いものにすれば多くの学生が真剣に取り組んでくれると思うし、夏休みの宿題として採用してもらえることもあるかもしれない。 応募者が多ければ、その分だけその人たちが大人になった時にセンターの存在を覚えていてくれるのではないか。
委員長	次に「3 経営目標」及び「4 収支目標」についてヒアリングを始めたい。
齋藤委員	予算だから消化するというのではなく、費用対効果を常に考えてほしい。例えば、啓発資料を配る際にも「これを配れば本当にセンターを知ってもらえるのか、どのように変えていけばより良くなるのか」ということを常に検討して、ただ数字を上げることを目標にするのではなく、中身を考えてほしい。
4 議題（4）意見交換	
委員長	ただいまのヒアリングの際に各委員のご意見は出尽くしたようだ。 本日のご審議を踏まえて事務局が作成した評価報告書案について第 3 回の委員会でご審議いただきたいと思う。
委員一同	異議なし。
5 その他について 事務局から、本日のヒアリングを踏まえて再評価いただいた評価表を事務局が回収後、報告書案を作成し、委員長と調整の後、次回の委員会の前に各委員宛てに送付する旨を伝えた。 併せて、次回の日程については後日、各委員へ通知する旨説明。	