

第3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25年1月10日(木) 午前10時から11時まで
開催場所	関内駅前第二ビル 6G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) 事務局(5人) ※高井委員の高は、はしごだか
欠席者	なし
議 題	(1) 会議録確認者の確認 (2) 評価報告書について (3) その他
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 議事録の確認は、鈴木委員長と高井委員が担当することとなった。  2 議題(2) 評価報告書について 各委員の意見を踏まえて委員長と事務局で最終的な評価結果報告書案を作成し、各委員の確認後1月末を目処に横浜市へ報告することとなった。 なお、報告書案についての事務局との調整は委員長に一任されることとなった。  3 議題(3) その他 評価結果報告書確定後、各委員に送付するとともに、横浜市は指定管理者である公益財団法人横浜市消費者協会に評価報告書を提示し、今後の管理運営、事業推進に活かしてもらうとともに、横浜市のホームページ上で公開する。
資 料	なし
委 員 意 見 等	1 議題(1) 会議録確認者の確認 鈴木委員長と高井委員が担当することとなった。
	2 議題(2) 評価報告書について 事務局より評価結果報告書案について説明。
委員長	それでは、報告書の内容についての御意見を報告書案の順にお伺いしたい。「1 経緯」から「7 選定評価委員会の経過」までについては、いかがか。
委員一同	異議なし。
委員長	「8 評価結果」についてはいかがか。
田代委員	センターサポーター制度については B 評価ということによいか。
委員長	準備作業は順調のようだが、まだ準備段階であり、始まっていない事業であるのでそうさせていただいた。
田代委員	報告書案6ページの「事業目標について」の評価だが、報告書案では B+ であるが、評価評点表の集計結果では B となっている。これはどちらが正しいのか。

事務局	集計結果からの転記ミスであり、正しくは B であるので訂正させていただく。
高井委員	5 ページの「総合評価」が B となっているが、「全体的に目標・業務水準を達成している」ということであり、達成しているのに評価は B でよいのだろうか。少しそぐわない気がする。
委員長	報告書案 4 ページの「評価基準」の項目で、水準どおり実施している場合は B とするという事になっている。
高井委員	業務水準を上回らなければ B という事か。
事務局	はい。センターは専門性が高い施設ということもあり、独自に選定の基準を設けられるが、市の指定管理者に関するガイドラインによると、選定時等に業務を審査する場合、標準として達成すべきものを B とすることになっているため、今回の基準もそうさせていただいた。
田代委員	6 ページの「事業目標について」の「今後取り組むべき課題」について、「消費者団体等連携・支援事業」に関する課題は特になかったということによいのか。
事務局	7 ページ「イ運営目標について」に記載している。会議室の稼働率については「エ収支目標について」に記載している。
服部委員	重要な収入源を会議室利用料としているが、これは値上げをするということか。消費者団体は予算に余裕がないので値上げは困ると思う。
事務局	値上げではなく、稼働率を上げるために貸出時間単位の見直し等を行って利用者数の増加を目指している。 また、消費者団体の方には無料デーを設定しており、指定管理者としては各団体への配慮をしている。
服部委員	市が把握している市内消費者団体とは何団体くらいか。
事務局	市として把握している消費者団体としては約 10～11 団体くらいであったと思う。
委員長	今までの意見の中には消費者団体と限定しないで「市民団体」とした方がよいというものもあり、消費者団体という定義についても議論の余地があると思う。 市民であれば会合の場所としても借りられるのではないか。
服部委員	消費者団体は区単位であるものではないので、会議室を探すのに一番苦労する。市民団体は各区ごとにあるので区の会議室が使える。そうした状況もどうかと思う。
田代委員	行政の会議室というのは市民であれば誰でも借りることができるという認識があるが、センターの会議室も一般にも貸し出していると思うがどうか。
事務局	センターの貸会議室は民間企業でも利用できるようになっている。 そして、消費者団体等には無料デー等の制度を用意して減額措置をしている。
服部委員	上大岡から遠い区民にとっては、やはり地元の区役所内を使えたらよいと思う。

	また、先ほど特別相談とあったが、普通の相談とどう違うのか。
事務局	例えば成人の日のある1月は若者向けの相談、敬老の日のある9月には高齢者向けの相談など、期間を決めて受付している。 相談する電話番号は同じであるものの、センター側としては特別にこの日は若者向け・高齢者向けを受付けるのだという心構えをもって取り組んでいる。
高井委員	先ほどの消費者団体等連携・支援事業に関する課題については、確かに他の項目にも書いてあるが、6ページの「今後取り組むべき課題」に追記した方が良い。
事務局	そのように修正する。
田代委員	8ページの「平成24年度上半期の取組についてのコメント」の最初に「あっせん解決件数は増加しておりますが、着実に処理を進めているといえます。」という表記があるが、この表現が気になった。
事務局	意味としては、件数が増加しているけれども、きめ細かく相談対応しているという意味である。
田代委員	では、「おりますが、」ではなく「おり、」にしてはどうか。
服部委員	ここでの「あっせん解決」とは、被害救済部会に付託したものではなく、相談員と事業者との間で行ったあっせんということか。
事務局	はい。相談員と事業者間の電話によるもの以外に、事業者センターに来てもらい、相談者も交えた三者面談によって解決したものも含んでいる。 また、被害救済部会に付託されたものはなかった。
高井委員	あっせん「解決」件数ということは、これは事案件数ではなく、全て解決済みのものということか。
事務局	はい。解決したものである。
高井委員	そうするとやはりコメントは「増加しており、着実に処理を進めていることが伺われる」というような表現になるのではないか。
委員長	助言による自主解決ではなく、あっせん解決件数が増えたということは困難案件が増えたということではないか。
服部委員	被害救済部会に付託された事例はないのか。
事務局	実績は、平成8年に条例ができて以来合計3件である。
高井委員	基本的には自主解決が望ましいということならば、あっせん解決件数が増加することは決して望ましいことではないのではないか。
事務局	そういう見方もできる。 この指標は、確かに目標値を掲げにくいものである。 増加・減少どちらが望ましいのか一概に言えず、結果の一つとして捉えるしかない。
田代委員	相談案件が複雑化してきているのだと思う。
事務局	特にインターネット関連の相談は複雑になってきて

	いる。
高井委員	あっせん解決件数の増加は、着実に進んでいるということも言えるが、困難事例が増えているということも言えるので、そうした表現も書いてあると良い。
田代委員	「相談事業におけるあっせん解決件数は『残念ながら』増加しており」という表現になるのだろうか。
事務局	両方の意味を含むので、少し言葉足らずな表現になってしまっていた部分がある。 また、現在は携帯電話のトラブルが多いが、その分野のトラブル防止を図ると、その件数は減るのだが、違う案件が増えたりもする。 つまり、ある分野の取組を行うとその件数は減る一方で、別のトラブルが顕在化する可能性もあり、必ずしもトータルとしての件数の増減が良い悪いと判断するのは難しい。
服部委員	相談が多様化してきたという表現を加えておいた方が良いのではないか。
委員長	冒頭を「『複雑な事件が増加したため』相談事業におけるあっせん解決が増加しておりますが、」としてみてはどうか。
事務局	各委員の意見を踏まえて、表現を工夫させていただき、最終的には委員長と調整させていただきたい。
委員一同	異議なし。
委員長	本日いただいた御意見を踏まえて、委員会の評価結果報告書としてまとめるための事務局との調整については、私に一任いただきたいと思います。調整後、各委員にはご確認いただく。
委員各位	異議なし。
委員長	それでは1月末には横浜市に報告できるようまとめたい。
<p>3 議題（3）その他</p> <p>事務局から、評価結果報告書の最終案が固まり次第各委員へ送付し内容を確認いただくこと、評価結果報告書確定後、横浜市は、委員会から受け取った評価結果報告書を指定管理者である公益財団法人横浜市消費者協会に提示し、今後の管理運営、事業推進に活かしてもらうとともに、横浜市のホームページ上で公開し、あわせて完成した報告書を各委員に送付する旨の説明を行った。</p>	