

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25年1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	1
2	横浜市消費生活総合センターの概要	1
3	横浜市消費生活総合センターの業務内容	1
4	指定管理者	1
5	評価委員会 委員	2
6	評価にあたっての考え方と進め方	2
	(1) 評価の目的	
	(2) 評価の観点	
	(3) 評価項目・基準	
	(4) 評価方法	
7	評価委員会の経過	5
8	評価結果	5
	(1) 総合評価	
	(2) 目標項目別評価	
	(3) 項目別評価結果	
	(4) 講評	

1 経緯

横浜市では、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ため、横浜市消費生活総合センターを設置し、消費生活施策拠点施設と位置づけています。

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 23 年度からは第 2 期目の指定期間中で、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。

5 年間の指定期間の 2 年目にあたり、第 2 期指定期間の初年度である平成 23 年度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期間の残期間の業務の改善に活かしていくため、平成 24 年 9 月に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が設置されました。

本委員会では、横浜市の方針を受けて横浜市消費生活総合センターの指定管理に関する評価を実施し、このたび評価が終了しましたので、ここに結果を報告します。

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 m²

4 階 534.43 m² 相談室、展示・情報資料室、事務室、倉庫

5 階 391.43 m² 商品テスト・実習室、会議室(3 室)、倉庫

休館日：日曜日、祝日、年末年始(12/29～1/3)

消費生活相談：電話相談は祝日と年末年始(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

指定管理者：公益財団法人 横浜市消費者協会

指定期間：平成 23 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日まで

5 評価委員会 委員

委員長	鈴木 深雪	元帝京大学法学部教授（現認定特定非営利活動法人子どもいのちを守る会 副理事長）
委員	齋藤 昌照	税理士
委員	高井 佳江子	弁護士
委員	田代 正樹	横浜商工会議所常議員
委員	服部 孝子	ファイバーリサイクルネットワーク代表

6 評価にあたっての考え方と進め方

横浜市では、指定管理者施設の「PDCA サイクル」の一環である「C (Check)」の役割を担うプロセスとして「評価」を位置付けており、第三者評価については、客観性が図られるとともに、多角的な視点からの評価が行えるものとしています。

本委員会では、市の第三者評価に関する指針（『横浜市指定管理者第三者評価制度運用指針（平成 24 年 4 月）』）のほか、消費生活総合センターの専門性や特性を踏まえて独自に評価を行いました。

(1) 評価の目的

本評価委員会では、指定期間の 2 年目である平成 24 年度に評価を行うことにより、評価結果が残指定期間の業務改善に活かされ、より水準の高いセンターの運営が継続的に図られるようにすることを目的として評価を実施しました。

(2) 評価の観点

本評価は、第三者の目を通した評価により「気づきの視点」を指定管理者に提示し、業務運営の向上・改善につなげていくことを目的としています。問題点を見つけ出して指摘するのみではなく、一定の評価ができる部分をさらに前進させていただくための「気づきのきっかけ」を提供するという観点から評価しました。

(3) 評価項目・基準

ア 評価項目

指定管理者選定時の提案書、指定管理者と市との協定書の内容、平成 23 年度の事業計画書を基本とし、消費生活総合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。

具体的な評価項目については、平成 23 年度の業務実績について、提案書及び協定書等に基づいて実施されているかどうか、平成 23 年度事業計画書の目標が達成されているかどうかという視点で、次の目標ごとに定めました。

大項目	中項目	内 容
1 事業目標	(1) 消費者教育事業	<ul style="list-style-type: none"> ■出前講座 ■悪質商法被害未然防止講演会 ■消費生活教室 ■子ども消費生活セミナー ■簡易テスト教室 ■食品安全講座
	(2) 消費者啓発事業	<ul style="list-style-type: none"> ■新情報紙 ■啓発用ポスター、リーフレット ■消費者被害未然防止啓発資料 ■若者向け啓発資料の発行 ■外国籍市民への啓発資料 ■電車内等での広告による啓発 ■ラッピングバスによる啓発
	(3) IT 関連 情報発信事業	<ul style="list-style-type: none"> ■ホームページ、モバイル版ホームページ ■メールマガジン配信
	(4) センターサポーター制度 <small>(新規)</small>	<ul style="list-style-type: none"> ■センターサポーター（仮称）
	(5) 相談事業	<ul style="list-style-type: none"> ■消費生活相談 ■相談員の研修 ■特別相談 ■法律相談 ■消費生活相談ネットワークシステム事業
	(6) 商品テスト事業	<ul style="list-style-type: none"> ■苦情品原因究明 ■共同商品テスト ■商品テスト室情報の発信
	(7) 消費者団体等 連携・支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ■施設提供 ■会議室無料開放デー ■展示・情報資料室 ■被害未然防止街頭キャンペーン ■消費者団体等連携推進会議 ■会議室利用者懇談会
2 運営目標	(1) 事業運営	<ul style="list-style-type: none"> ■対象者別の消費者教育・啓発の実施 ■個人情報保護、情報公開に関する取組 ■相談事例の啓発事業への反映 ■協働による事業の企画・実施 ■定例会議の開催、連携の推進
	(2) 施設運営	<ul style="list-style-type: none"> ■貸会議室 ■展示・情報資料室 ■活動作業室 ■商品テスト・実習室 ■備品等の適切な管理 ■環境の維持保全

		<ul style="list-style-type: none"> ■防災体制 ■緊急時体制
3	経営目標	利用者ニーズの把握、応対マナー、苦情対応 経営の透明性確保と経営改善 業務報告、確認体制
4	収支目標	指定管理料の執行状況 経費の効率化 自主財源の確保

イ 評価基準

平成 23 年度の業務が提案書、協定書に基づいて実施されているか、平成 23 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、A・B・Cの3段階で評価を実施しました。

また、3段階の評価に加えて、事業の内容や取り組む過程において特別に評価すべき要素があれば「+（プラス）」とし、その逆であれば「-（マイナス）」として評価しました。（例：B-、C+）

< A・B・Cの評価の基準 >

- A評価：協定書や事業計画に定める目標・業務水準を上回る状態
- B評価：協定書や事業計画に定める目標・業務水準どおりの運営・管理を実施している状態（標準的な状態）
- C評価：協定書や事業計画に定める目標・業務水準どおりの運営・管理が実施されていない状態（改善指導が必要な状態）

(4) 評価方法

業務に関する評価項目等を自己評価表に定め、指定管理者が記入した自己評価及び平成 23 年度事業報告書を評価の基礎資料とするとともに、第 2 回評価委員会で現地でのヒアリングを行い、実際の業務の実施状況の確認を行い、評価しました。

ア 自己評価に基づく評価

指定管理者が自ら振り返りを行うことにより気づきの機会を持ち、今後の業務改善に生かしていくために、日ごろの業務の執行状況について、指定管理者による自己評価を平成 24 年 10 月 23 日から 11 月 16 日にかけて行いました。

自己評価を行うにあたっては、達成度に客観性を持たせるために、数値等の客観的な指標に基づいて評価をしていただきました。

これらの客観的な評価基準に基づいて評価を行うことにより、目標の進捗状況や、今後何をしていくべきか等の課題を明らかにしていきました。

イ 委員による仮評価の実施

指定管理者の自己評価結果や平成 23 年度事業報告書などを基に、各委員は書面確認による仮評価を第 2 回評価委員会前に実施しました。

ウ ヒアリングに基づく評価

第2回評価委員会（平成24年11月30日）で実施した指定管理者へのヒアリングでは、直接指定管理者に質疑応答を行い、仮評価の確認を行いました。

7 選定評価委員会の経過

第1回評価委員会	
開催日・会場	平成24年10月17日(水) 関内駅前第一ビル2階特別会議室
公開・非公開の別	公開
審議内容	・委員長の選任 ・評価の方法について ・評価項目について ・その他
第2回評価委員会	
開催日・会場	平成24年11月30日(金) 横浜市消費生活総合センター会議室3
公開・非公開の別	公開
審議内容	・業務及び自己評価の説明 ・ヒアリング ・意見交換 ・その他
第3回評価委員会	
開催日・会場	平成25年1月10日(木) 関内駅前第二ビル6階6G会議室
公開・非公開の別	公開
審議内容	・評価報告書について ・その他

8 評価結果

(1) 総合評価・・・**B**

全体的に目標・業務水準を達成していると判断しました。

とくに相談事業において土日相談やさまざまな手段による相談の受入れをするなどきめ細かく積極的に実施をされていることを評価します。

また、消費者団体等との連携・協働の推進により、講座等の企画に消費者の声を反映させ、受講者の増加につなげるなど、新たな取組により大きな効果をあげている点についても評価できます。

一方で、センターの存在を知らない人が多数いる中で、センターを認知してもらい、事業への参加者数や会議室の利用者数の増につなげていく必要があること、「センターサポーター制度」について、スケジュール通りに準備を進めていますが、25年度に実施予定であることから、総合評価は「B」としました。

(2) 目標項目別評価

ア 事業目標について・・・B

【評価できる点】

消費者教育事業については、簡易テスト教室や食品表示・安全講座など、市民ニーズにあった事業を実施していることを評価します。

消費者啓発事業においては、外国籍市民への情報提供や若者に向けた啓発などで新しい試みを実施されており、努力しています。

相談事業については、相談者の満足・納得を得ており、さまざまなルートにより相談を受入れている等、十分に相談に対応しています。

商品テスト事業においては、消費者団体等との共同商品テストは有益で市民の関心も強いものであり、消費者教育として一定の成果をあげていることを評価します。

【今後取り組むべき課題】

消費者教育事業については、参加者からは有用性を評価されているにもかかわらず参加者数が少ないことが残念です。参加者数を増やすための工夫や、内容に新しい工夫をする必要がないかなど、更なる検証が必要ではないでしょうか。また、講演会等のビデオを作成して貸し出すなどの取組を検討してみてもよいでしょう。

消費者啓発事業については、ラッピングバスは費用に見合った効果があったのでしょうか。啓発資料を機会あるごとに広く配布するなど、草の根的に地道に啓発していくことも有用です。あわせて、資料の作成や配布に関して市内企業の賛同や協力を得ることもよい方法です。

IT関連情報発信事業では、市民に対してホームページ、メールマガジン等の存在やメールでの相談自体を知ってもらうための広報・宣伝が必要です。たとえば、メールマガジンなどは、学校や地域にメール登録を奨励するなど働きかけを強化されてはいかがでしょうか。

センターサポーター制度については、センターの事業が活発になるほど人材等の支援が必要になるため、必要性等は評価できますので、今後もスケジュール通りの実施をしていただきたい。

相談事業においては、件数が増加した場合の対応策など、将来を見越した検討を始めておくことも必要だと考えます。

また、特別相談に関してはキャンペーン時のみではなく恒常的に窓口を設置できないかの検討をされてみてはいかがでしょうか。

商品テスト事業については、設備や機器、人材といった制約が存在する中では、消費者団体や専門機関等との連携による組織的かつ効率的な運営が必要となります。

共同で行ったテストの結果をわかりやすく、幅広く公開するとともに、公開・啓発したことによる効果測定をすることが大事です。

消費者団体等連携・支援事業においては、共同商品テスト、被害者未然防止街頭キャンペーン等をより一層積極的に実施するとともに、消費者団体等連携推進会議に参加していない団体とも情報交換を行っていく必要があるのではないのでしょうか。

また、消費者団体への会議室貸出については、今後も会議室の有効活用のため工夫をしてください。

イ 運営目標について・・・**B**

【評価できる点】

事業の運営については、各種事業が滞りなく実施できており、幅広い層にきめ細かく対応した取組をされています。また、消費者団体等との協働事業企画など、市民によく見える運営をされている点を評価します。

施設の運営・維持管理については、概ね適正に実施されていると評価します。

【今後取り組むべき課題】

個人情報さらには取扱いが重要視されてきますので、今後も継続的に情報管理の安全性の精査に力を注いでいくことが必要です。

消費者団体との協働事業企画の場である定例会議は形骸化しないように、配慮、工夫を心掛けてください。

情報・資料展示室については、もっと多くの市民に利用してもらえるような工夫が必要です。

ウ 経営目標について・・・**B**

【評価できる点】

透明性のある経営、利用ニーズに応じたサービスの向上といった基本方針に基づき、概ね目標水準に達しています。

【今後取り組むべき課題】

事業企画の際には効率化ばかりを意識しすぎることなく、引き続き費用対効果を忘れないようにしてください。

エ 収支目標について・・・**B**

【評価できる点】

指定管理料の執行状況は良好と考えます。公益法人移行に向けて会計士の助言を受けたりしており、会計処理は全体的に適正と判断しました。

【今後取り組むべき課題】

重要な収入源となる会議室利用料を増加させるためには、利用者にとって便利な情報を地域を巻き込んで積極的に発信するなど、センターがある上大岡に足を運んでもらうための工夫や努力が必要です。

(3) 項目別評価結果

評価項目		評価
1 事業目標について		B
(1) 消費者教育事業		B+
(2) 消費者啓発事業		B
(3) IT関連情報発信事業		B
(4) センターサポーター制度（新規事業）		B
(5) 相談事業		B+
(6) 商品テスト事業		B
(7) 消費者団体等連携・支援事業		B
2 運営目標について		B
(1) 事業の運営		B
(2) 施設の運営		B
3 経営目標について		B
4 収支目標について		B
総合評価		B

【平成 24 年度上半期の取組についてのコメント】

全相談件数は、平成 23 年度に比べ減少しましたが、相談内容が複雑になっていることなどから、あっせんによらなければ解決できない案件が増えています。相談事業の必要性・重要性が一層高まっているため、今後も引き続き解決の難しい案件への対応をお願いします。

会議室貸出方法の見直しなどの経営努力によって稼働率が前年度同時期と比較して向上していることなどからも、全般的に堅実かつ順調に運営されていると判断します。

下半期も引き続き着実な事業推進及び施設管理運営を推進してください。

(4) 講評

事業推進にあたっては、提案書や協定書、事業計画書で掲げた数値目標の達成のみではなく、例えば、啓発資料やグッズの内容に応じて有効活用してもらえる方に配布できたかなどの質的な取組への課題を明らかにし、改善に向けた目標設定と達成に向けた取組を進めてください。

特に、第 2 期選定時に示された相談員の総合的専門性の向上は、次々と新たな消費者トラブルが発生し、その内容も複雑になり、解決が難しくなっているため、相談に適切かつ的確に対応するためには、絶え間なく取り組み続けなければならないものですので、引き続き、組織全体で取り組んでいただきたいと思います。

また、センターの事業を総合的に推進するにあたっては、地域や消費者団体、専門機関及び企業等と様々な連携・協働を進めることで効率的に、かつより効果的な事業実施が展開できることもありますので、他の団体等との連携なども進めていくことを期待します。

今後も、効率的な視点をもって市民サービスの向上に努めていただくとともに、市と連携しながら着実に消費生活総合センターの周知を推進し、消費生活相談業務をはじめ、消費者被害未然防止のための啓発活動、消費者教育推進法に定義される消費者市民の育成、消費者活動の支援等の事業実施を通じて、市民の安全で安心な消費生活の実現に努力していただくことを期待します。