

横浜市消費生活総合センター

指定管理業務提案書

平成22年8月
財団法人横浜市消費者協会

目 次

指定管理業務提案書 (様式3)

1-(2) センター運営にあたっての基本方針 (様式3-A)

ア 運営にあたっての基本方針	1
イ 経営方針(収入確保や効率的な経営方針)	2

1-(3) 第1期指定管理の実績報告書 (様式3-B)

ア 5年間の指定管理業務における実績・成果	4
イ 平成19年度実施のセンター指定管理者評価委員会による評価 結果報告書を受けての改善状況	6

2-(1) 職員の確保、配置及び育成 (様式3-C)

ア 人材の確保	12
イ 人材育成方針	14
ウ 職員の配置	15

3-(1) 事業概要、取り組み内容 (様式3-D)

ア 事業の達成目標及び実施方針	18
イ 事業の取り組み内容	19

3-(2) 事業の具体的な提案 (様式3-E)

ア 指定期間（平成23年4月1日から平成28年3月31日までの 間）に実施する事業計画	24
イ 各年度の具体的な事業計画(指定期間中の事業の連続性や発展 性を踏まえた具体的な事業)	24

4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理・運営への提案 (様式3-F)

ア 施設及び設備の維持保全・管理方針	28
イ 施設運営にかかる提案（開館時間や休館日、利用料金の設定）	28

4-(2) 個人情報保護・情報公開への取り組み (様式3-G)

ア 個人情報保護に関する方針、取り組み	30
イ 情報公開に関する方針、取り組み	30

1-(2) センター運営にあたっての基本方針

ア 運営にあたっての基本方針

1 協会の実績を生かし、市民の安全で快適な消費生活の実現をめざします

財団法人横浜市消費者協会（以下、「協会」という。）は、昭和54年の設立以来「横浜市消費者センター」及び「横浜市消費生活総合センター」（以下、「センター」という。）の運営を行い、平成18年の指定管理者制度の導入後も指定管理者として指定を受け、今日まで30年以上一貫して、横浜市民の消費者利益の擁護・増進と安全で快適な消費生活の実現に取り組んできました。

平成21年9月、消費者庁と消費者委員会が設置され、消費者施策の一元化や消費者行政の充実が進められるとともに、新たに地方消費者行政活性化基金が創設され、消費生活センターの充実強化が進められています。こうした動向の中で、市民に身近なセンターの果たす役割はますます重要になります。

長年にわたるセンター運営の実績と経験豊かなスタッフを有する当協会は、関係機関や地域との情報交換や連携を一層深めるとともに、活性化基金の活用等による相談対応能力の向上や効果的な啓発の充実に努め、横浜の消費者行政推進の要としての役割を積極的に果たし、市民の安全で快適な消費生活の実現をめざします。

2 消費者被害の早期解決と未然防止に努めます

近年、センターには2万3千件前後の相談が寄せられていますが、その内70歳以上の高齢者からの相談件数は年々増加する傾向にあり、高齢者の増加に伴って悪質な訪問販売や電話勧誘による被害が増加しています。ますます複雑・多様化する相談に対処するため、相談員を始め、センターに求められるものも多岐にわたっています。

そのため、相談員の研修を一層充実するとともに、相談員のグループ化による相談処理専門部制をさらに推進することにより、多様な相談に対する適切なアドバイスやあっせんを行い、被害の早期解決を図ります。

また、高齢者単独世帯の増加が見込まれることから、区役所や地域の高齢者見守り活動と連携した啓発資料の配布とともに、消費者団体等との連携を深め、地域において実施する出前講座の工夫と充実を図ります。さらに、情報紙・インターネット・メール等さまざまな媒体を活用した、わかりやすくタイムリーな情報の提供に努めるとともに、学校や地域等と連携した消費者教育への取り組みなど、消費者被害の未然防止に努めます。

3 消費者団体等連携・支援事業を推進します

消費者団体、消費生活推進員等との交流を進め、広く意見や情報を交換し、相互の連携・協力体制を強化します。「消費者団体等連携推進会議」や「会議室利用者懇談会」の場を通して、事業の企画・調整を行い、消費生活教室や街頭キャンペーン、共同商品テスト等を協働で実施します。

また、消費者団体等への支援の一環として、活動作業室・資料保管庫・コピー機を引き続き提供するほか、新たに会議室の無料開放デーの利用手続き簡略化や空き会議室の提供などを行い、消費者団体や消費生活推進員等の自主的な活動を支援します。

4 外部の専門機関等やボランティアとの連携を進め、多様な事業展開を図ります

消費者問題は、衣食住から金融、医療、IT関連までさまざまな分野に及んでおり、センターの運営を通して培った外部の専門機関（横浜弁護士会、神奈川県司法書士会、財団法人神奈川県技術士会、独立行政法人国民生活センター、独立行政法人製品評価技術基盤機構、独立行政法人農林水産消費安全技術センター等）や首都圏の各センターとのネットワークを生かし、効率的で効果的な事業を展開します。

また、平成21年度からスタートした市内専門学校との協働プロジェクトによる若者の感性を生かした啓発グッズの企画制作などの取り組みを継続するとともに、新たにボランティアによる「センター サポーター制度」を創設し、地域における多様な啓発活動を展開するなど、外部との連携を通して、幅広いニーズに対応した多様な取り組みを進めます。

イ 経営方針（収入確保や効率的な経営方針）

1 公益財団法人として、効率的で透明性のある経営をめざします

2期目の指定管理者として、既存の事業を見直すとともに効率化や経費の節減に努め、市民のニーズを踏まえたサービスの改善や取組みを進めます。また、公益法人の制度改革に伴って、当協会は公益財団法人に移行するための準備作業を進めており、これに伴って組織や財務の改善強化を図ります。

また、外部による監査結果を、経営の効率化と改善に生かしていくとともに、市との協約事項に従い、サービスの向上を図り、情報公開による経営の透明性も確保します。

2 施設の利用ニーズに対応したサービスの向上を図ります

(1) 会議室の利用の効率化を進めます

会議室の貸し出し時間枠の見直しを行います。

現在1時間の貸出し枠の設定を利用実態に合わせて3時間枠に変更します。同時に、利用者へのサービスとして利用料金の引下げを行いますが、会議室利用の効率化により稼働率の向上に努め、利用者の増加と利用料金収入の確保を図ります。

(2) 展示・情報資料室の利便性向上と効率的な運営

活性化基金の活用などにより、展示・情報資料室の図書やDVDなどの資料が充実したことに合わせて、資料等の検索や遠隔地利用者の利便性などサービスの向上を図ります。また、会議室や展示・情報資料室のPRと効率的な管理運営についても、検討を進めます。

1-(3) 第1期指定管理の実績報告書

ア 5年間の指定管理業務における実績・成果

センターの指定管理者である協会は、市の外郭団体として、業務・財務・組織にわたり市との協約を結び、事業の目標値（指標）を設定し、その達成に努めています。

協約の各項目は、指定管理者としての協会の事業そのものであり、ほぼ毎年度 指標を上回る実績を上げています。（下記「協約評価シート」参照）

評価指標である「相談におけるあっせん解決件数」は、契約に不慣れな高齢者等の相談を、当事者間だけの交渉に終わらせることなく、センターが消費者と事業者の間に立って解決に至ったケースで丁寧な相談処理の指標です。

消費者団体等と連携し、テーマや講師を選定して実施している「消費生活教室」は目標値を大きく上回る成果を出しています。これは、年を追うごとに各区役所との共催回数が増えたことによるもので、区役所との連携が進み、地域に定着してきた結果といえます。

<協約評価シートより>

* 平成22年度実績は、8月1日現在の見込数

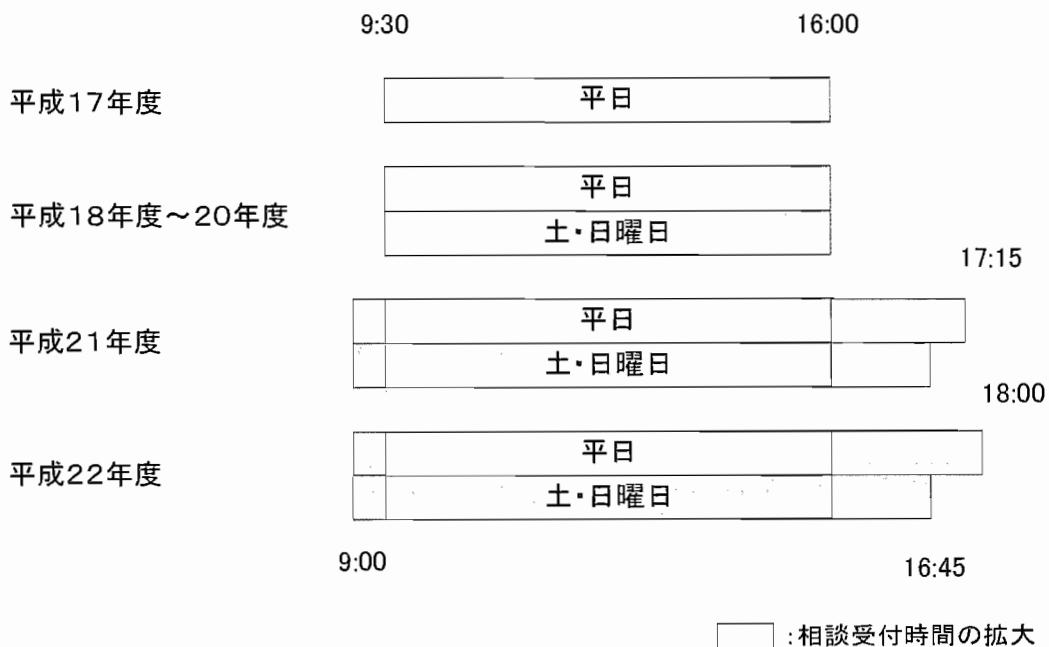
	消費者トラブルのあっせん解決件数を年間1,600件以上達成し、効率的な消費生活相談の解決を図るとともに、インターネットによる消費生活相談を実施します。										
評価指標の推移	18年度		19年度		20年度		21年度		22年度		単位
	実績	指標	実績	指標	実績	指標	実績	指標	実績(見込)		
あっせん解決件数	1,416	1,600	1,868	1,600	1,597	1,600	1,624	1,600	1,650	件	
インターネット相談	—	調査・設計	調査・設計	開発・試行	開発・試行	実施	実施	継続	継続	—	
	若者向けのメールマガジン発行により啓発を強化し、ホームページのアクセス件数を10%以上増加させ、37万件以上とします。										
評価指標の推移	18年度		19年度		20年度		21年度		22年度		単位
	実績	指標	実績	指標	実績	指標	実績	指標	実績(見込)		
HPアクセス件数	325,837	345,000	436,769	353,000	503,415	360,000	484,714	370,000	518,226	件	
メルマガの発行	調査	企画・発行	企画・発行	継続	継続	継続	継続	継続	継続	—	
	福祉施設等と連携した出前講座を年間25回以上実施し高齢者や障害者の被害防止に貢献します。										
評価指標の推移	18年度		19年度		20年度		21年度		22年度		単位
	実績	指標	実績	指標	実績	指標	実績	指標	実績(見込)		
福祉施設と連携した出前講座の実施	10	25	37	25	13	25	27	25	27	回	
	消費者団体等と協働で実施する消費生活教室の参加者を年間600人以上にします。										
評価指標の推移	18年度		19年度		20年度		21年度		22年度		単位
	実績	指標	実績	指標	実績	指標	実績	指標	実績(見込)		
参加者数	500	600	971	600	769	600	1,119	600	1,500	人	

団体名

財団法人 横浜市消費者協会

第1期指定管理期間では、消費生活相談の受付日時を大幅に拡大しました。相談者の年齢層の多様化等に対応して、市民サービスの向上を図るため、平成18年度、それまで平日のみだった相談受付日を平日、土曜日、日曜日に拡大しました。また、平成21年度には受付時間を午前9時30分開始から9時に早め、終了時間を午後4時から5時15分（土・日は4時45分）に拡大しました。さらに平成22年度には終了時間を午後6時まで延長するなど、相談受付時間を大幅に拡大しました。

消費生活相談の受付日・時間拡大の推移



<参考>他センターの相談受付日時

(平成22年8月現在)

センター名	平日の受付時間	土・日曜日の受付時間
かながわ中央消費生活センター	9:30～19:00	9:30～16:30
東京都消費生活総合センター	9:00～16:00	土のみ 9:00～16:00
川崎市消費者行政センター	9:00～16:00※	なし
千葉市消費生活センター	9:00～16:30	2・4土のみ 9:00～16:30
さいたま市消費生活総合センター	9:00～16:30	土のみ 9:00～16:30

※金曜日のみ電話相談19:00まで

イ

平成19年度実施のセンター指定管理者評価委員会による評価結果報告書を受けての改善状況

今後取り組むべき課題 (評価結果報告書によって指摘された課題)		自己評価	具体的対応内容(平成22年8月迄) (※「実施せず」の場合は、その理由を記入)
1	子どもを対象とした教室の企画の工夫	実 施	<p>夏休みに実施していた講座を土曜日に実施する等、参加者のニーズを探りながら、開催の工夫をしています。</p> <p>平成21年度は開港150周年記念イベントへ参画し、赤レンガ倉庫での開催を行い、外へ出て行っての開催など新たな試みを行っています。</p>
2	事業者への消費者教育の拡充	実 施	<p>センターでは年間に130回ほど事業者の来訪を受けています。その機会を利用して、お客様相談室担当者等へ法律の遵守や書面整備等を指摘し改善を要望しています。</p> <p>また、事業者の新人研修等に有料で講師を派遣し、消費者教育を行っています。</p>
3	消費者団体との連携や協働の形の模索	実 施	<p>「消費生活教室」の企画、「共同商品テスト」における防災用品や電子レンジ用調理器具等の使用テスト「街頭キャンペーン」での共同商品テスト結果の発表や啓発チラシの配布等、消費者団体、消費生活推進員と協働して各種事業を企画。</p>
4	高齢者や認知症、障害者への対策	実 施	<p>平成20年度から「福祉従事者ホットライン」を開設。高齢者等の周辺者からの支援体制につなげ、民生委員や地域ケアプラザ職員からの相談も入るようになりました。</p> <p>「高齢者被害特別相談」の実施や地域ケアプラザへの出張相談により、潜在化していた高齢者の相談の掘り起こしをしています。</p> <p>出前講座では、福祉関連施設等での講座を4年で100回と目標をたて、3年間で77回行い目標を達成する予定です。福祉関連施設への出前講座では、障害者を対象に実施し</p>

(様式3-B)

今後取り組むべき課題		自己評価	具体的対応内容(平成22年8月迄)
			<p>ています。</p> <p>展示・情報資料室では、視覚障害者に対して、センター発行情報紙の録音テープを作成し横浜市中央図書館等に配置しています。</p> <p>また、平成21年度は横浜市老人クラブ連合会に加入している全世帯へ「悪質な訪問販売お断りシール」12万枚を配布しました。</p>
5	若者向けの啓発活動の検討・充実	実施	<p>若者の視点を反映した取り組みとして、平成21年度から市内専門学校生との協働プロジェクトによる啓発活動の企画・検討を行い、作品の製作とともに啓発方法についても検討しました。第一弾として、映画スクリーンCM（シネアド）を作成、上映しました。</p> <p>また、しおり、クリアファイル、リーフレットを作成し、市内全高校生や大学生へ配布し啓発を行いました。このプロジェクトで作製したキャラクターを「はまのタスケ」と命名し、センターのPR・啓発に活用しています。</p>
6	消費生活相談員の研修等について ・相談内容を上手に引き出すコミュニケーション能力の向上	実施	相談内容を上手に引き出すコミュニケーション能力の向上のため、相談員業務連絡会において接遇研修を実施するとともに、個別に指導アドバイスを行っています。
	・トラブル解決につなげていくための専門知識の習得、質的向上	実施	<ul style="list-style-type: none"> ・トラブル解決につなげていくための研修の実施により、質的向上を図りました。 ・専門性を高めるため、弁護士を講師とする法律研修や、専門知識習得のための研修を毎月実施しています。相談員専門部会のグループごとの事例研究も行っています。
	・消費生活相談員の質的向上のための研修体制の確立	実施	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターや神奈川県等が実施する研修に参加。 ・業界からの資料の収集、相談員への配布。 ・法律研修や専門知識研修等を毎月実施。

団体名

財団法人 横浜市消費者協会

(様式3-B)

今後取り組むべき課題		自己評価	具体的対応内容(平成22年8月迄)
7	相談事業について ・土・日の面接相談	実施せず	土曜日と日曜日の面接相談を検討しましたが、相談員体制を十分に保てない等現時点では対応できていません。ただし、来所者があった場合には状況に応じて対応しています。
	・相談員の配置体制	実施	平成21年度から相談員を5つのグループに分け、主任相談員（3人）職員（2人）を配置（平成22年度から主任相談員を5人）。専門性の高い相談や複雑化する相談に対してグループで対処できる配置体制を実施しています。
	・相談内容の帰納的分析	実施	P I O - N E T を使い相談内容等を分析し被害の未然防止に役立てました。
8	展示・情報資料室の利用者増への工夫	実施	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務コーナーを新設。図書、ビデオ、資料などを揃え、レファレンス対応も行っています。 ・毎月実施している「消費生活教室」のテーマごとに、関連する書籍のミニコーナーを設け、教室の参加者に利用を誘致しています。 ・新着図書はいち早くセンターHPに掲載しています。 ・社団法人消費者関連専門家会議（A C A P）の資料コーナーを新設しました。
9	啓発資料の発行部数・配付先等について需要と効果の検証・対応	実施	<ul style="list-style-type: none"> ・「悪質な訪問販売お断りシール」を市内に3万部配布しました。その他に横浜市老人クラブ連合会の協力を得て、会員宅へ12万部増刷して配布しました。 ・大学の新入生向け出前講座用に専門学校生の作成したリーフレットの配布等、年代別に考慮した啓発資料の配布を行いました。 ・出前講座用の資料（クーリング・オフはがき、わが家の電話）は好評なため毎回講座で使用しています。

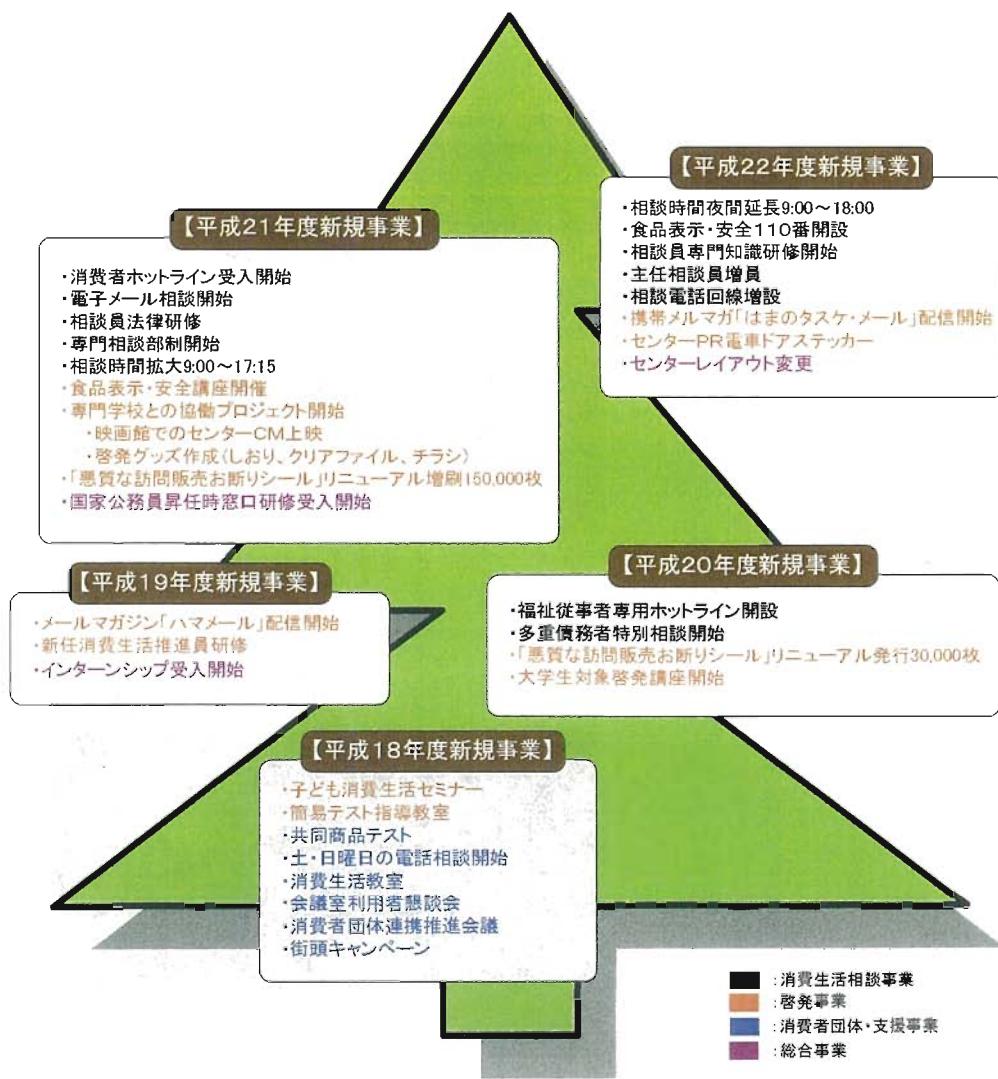
団体名

財団法人 横浜市消費者協会

(様式3-B)

今後取り組むべき課題		自己評価	具体的対応内容(平成22年8月迄)
10	設備の補修や備品の交換等、必要経費の予算への盛り込み	実施	<p>センター内の各種什器備品類の保守、小修繕、更新については指定管理者で対応し、施設に付帯する設備については主管局である経済観光局で対応していくという役割分担を、横浜市指定管理者制度運用ガイドラインに沿って区分をしました。</p> <p>これに伴い什器備品類の定期交換を計画的に行ってています。特に台数の多いパソコンや電話機等は定期的に買い換えるよう予算計画にも反映しています。</p>

指定管理者としての5年間の事業拡充のあゆみ



団体名

財団法人 横浜市消費者協会

センターの事業風景

出前講座

(平成21年7月)



「訪問販売お断り！」シール



簡易テスト指導教室

《教員向け》

(平成21年7月)



団体名	財団法人 横浜市消費者協会
-----	---------------

消費生活教室

《港南区共催》
(平成 21 年 10 月)



消費生活教室

《磯子区共催》
(平成 21 年 9 月)



団体名

財団法人 横浜市消費者協会

2-(1) 職員の確保、配置及び育成

ア 人材の確保

センターには固有職員、嘱託員、主任相談員、相談員など さまざまな職員が専門的な「能力」を発揮して業務を遂行しています。センターの業務には有能な人材が欠かせません。

1 職 員

職員は、センター事業の企画を立て、主体的に運営できる人材で、かつ消費生活業務に欠かせない専門的な知識が必要であるため、協会職員のほとんどが消費生活専門相談員の資格を有しています。

採用に当たり、職員の年代バランス等を考慮し、公募により広く人材を募ります。

管理職についてはプロパー職員の育成・登用に努めるとともに、十分な経験、能力を有する外部からの人材の採用も検討します。

2 嘱託員

嘱託員は専門性を生かし、業務を遂行できる人材が必要です。各種専門知識を有する人材を公募により採用します。

3 主任相談員

高度な専門性を有する相談が増加するなかで、専門分野に秀でており、かつグループリーダーとして相談員を育成、指導できる人材を必要とします。

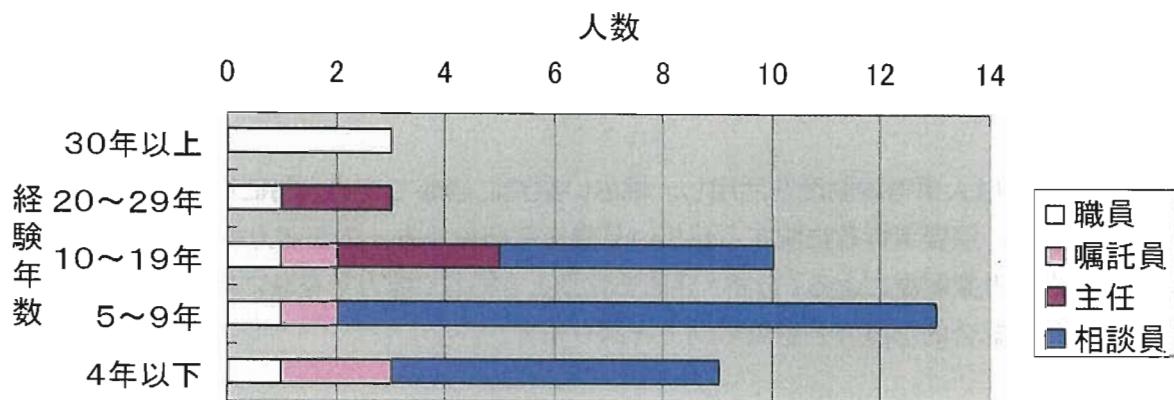
相談員の経験が2年以上で専門性の高いリーダーとしてふさわしい人材を選考し、採用します。

4 相談員

相談業務はセンターの中心的な業務で、高い相談処理能力を必要とします。

相談員の採用は、独立行政法人国民生活センター①消費生活相談員養成講座修了の者、②消費生活専門相談員の資格を有する者、③財団法人日本消費者協会の消費生活コンサルタント養成講座修了の者、④財団法人日本産業協会の消費生活アドバイザーの資格を有する者が条件です。

公募により上記該当者、及び相談員経験者から選考し採用しています。

職員等の経験年数職員等の資格

【業務上の資格】

消費生活専門相談員
消費生活養成講座修了
消費生活コンサルタント養成講座修了
消費生活アドバイザー

【その他の資格】

ファイナンシャルプランニング技能士(1級)
ファイナンシャルプランナー(AFP)
ファイナンシャルプランナー(CFP)
繊維製品品質管理士(TES)
宅地建物取引主任者
マンション管理士
管理栄養士
栄養情報担当者(NR)
行政書士
第2種情報処理技術者
省エネルギー普及指導員養成研修会修了
福祉住環境コーディネーター
司書
インテリアコーディネーター
損害保険総合代理店資格
おもちゃコンサルタント
介護福祉士
シニアライフアドバイザー
衛生推進者養成講習修了
社会保険労務士

イ 人材育成方針

指定管理者として明確な目的意識を持ち、市民ニーズに誠実に対応する職員を育成します。

1 職員は人事考課制度を活用し、幅広い業務に適応できる人材に育成します

職員の消費者行政に関する幅広い見識を高める一方、実務能力の向上に努めます。

人事考課制度による、分析・評価を行うとともに、能力や経験に応じた研修を実施し、職員の総合的な能力と意欲の向上を図ります。

2 嘴託員は各専門性を生かした業務の遂行に専念できるよう育成します

嘱託員は各専門性を生かし、与えられた業務を確実に実行する力を身につけるとともに、課題に積極的に取り組む人材として育成します。

3 主任相談員は相談業務の要として、指導能力を発揮するよう育成します

各グループに配属された相談員を掌握する主任相談員は、グループリーダーとして相談員の育成・指導を行うとともに、各グループに割り当てられたテーマに関する勉強会を通して相談員の専門性を高めるなど、相談業務の要としての役割を担っていく人材として育成します。

4 相談員の、相談処理能力を高め、専門性の確保に努めるよう育成します

(1) 新任相談員研修

「相談の聞き取り方」「あっせん解決の手法」「情報の収集・整理方法」「入力作業」など相談員としての早期育成に努めます。

(2) 専門知識の習得

法律研修のほか、専門知識研修「インターネット」「不動産取引」「金融商品」「保険商品」などの知識を、相談員全体で共有していきます。接遇マナー研修、電話対応研修、クレーム対応研修も力を入れます。

ウ 職員の配置

適正配置、適正業務量を見据えた配置をします。

1 所 長

■業務内容

- ・センター運営統括者（運営方針、事業計画、進行管理、効果検証）
- ・施設責任者としての対外折衝（横浜市及び関係機関、関係団体等）
- ・全職員の統括及び能力育成

■必要な能力

- ・横浜市と連携をとり、センター運営を総合的に指揮、監督できる
- ・法律の改正や行政及び関連機関等の動向を的確に把握し、センターを運営する
- ・職員を統率し、リードしていく指導力

2 副所長

■業務内容

- ・所長の補佐
- ・業務統括責任者
- ・職員の指導育成

■必要な能力

- ・所管する業務運営を指揮・監督できる
- ・全体的な事業調整ができる

3 職 員

■業務内容

- ・相談、啓発、商品テスト、消費者団体等との連携事業
- ・施設の管理、運営
- ・庶務、労務、経理、備品管理

■必要な能力

- ・業務の各分野で専門性と知識を生かし、事業運営ができる
- ・センター全体の業務を把握し、総合的に計画的に業務の推進ができる

4 主任相談員（嘱託員）

■業務内容

- ・グループ内の相談員の掌握・管理
- ・消費生活相談の受付・処理
- ・講座講師

■必要な能力

- ・2年以上の相談員の経験を有し、かつ高い専門的な知識を有する
- ・グループの掌握能力、育成ができる

5 相談員（嘱託員）

■業務内容

- ・消費生活相談の受付・処理
- ・講座講師

■必要な能力

- ・独立行政法人国民生活センター「消費生活相談員養成講座」「消費生活専門相談員」、財団法人日本消費者協会「消費生活コンサルタント養成講座」等を修了あるいは資格認定を受け、消費生活に関する専門的な知識を有する
- ・相談を受ける傾聴力がある

6 相談業務担当（嘱託員）

■業務内容

- ・P I O-N E T 管理・データ分析

■必要な能力

- ・パソコンの操作により必要なデータ処理ができる
- ・データの分析、解析ができる

7 啓発業務担当（嘱託員）

■業務内容

- ・消費者啓発に関するここと
- ・インターネット情報に関するここと

■必要な能力

- ・文章作成・編集ができること
- ・講座やイベントの企画・立案ができる
- ・ITをツールとして活用できる

8 商品テスト担当（嘱託員）

■業務内容

- ・食品・商品・サービスに係る危害・危険情報の収集・関係機関との連絡調整、発信
- ・苦情品に関するテストの実施もしくは、専門家・専門検査機関等への依頼
- ・商品テスト関連情報の収集・発信
- ・商品テストを通した啓発事業の企画・実施

■必要な能力

- ・商品・食品等消費生活全般に関する幅広い知識と関心を有する
- ・商品テスト等に関する技術的な知識を有する
- ・簡易的なテストを企画・指導できる

9 情報アドバイザー（嘱託員）

■業務内容

- ・展示・情報資料室の資料収集・管理・貸出業務
- ・消費生活に関するレファレンス
- ・会議室の貸出

■必要な能力

- ・独立行政法人国民生活センター「消費生活相談員養成講座」「消費生活専門相談員」、財団法人日本消費者協会「消費生活コンサルタント養成講座」等を修了し、消費生活に関する専門的な知識を有する

3-(1) 事業概要、取組内容

ア 事業の達成目標及び実施方針

協会の31年間の実績を活かし、消費者行政機関や消費者団体等地域との協働・連携により、「消費者の安全で安心な生活」を確保するため、総合的かつ的確な事業を展開します。

1 啓発事業

センターへの相談事例を反映した、わかりやすく具体的な消費生活情報を、迅速に提供し、さまざまな年代を対象とした、効果的な啓発事業を展開します。

高齢者層に対しては、高齢者と接する機会が多い施設や団体との連携を深め、地域の集まりに出前講座として講師を派遣し、直接具体的な情報をわかりやすく伝えます。

社会人を中心とした中間世代には、手軽に利用してもらえるITを活用した情報提供を行い、若者世代には、消費者教育の観点から、高校・大学・専門学校などと連携・協働し、効果的な方法で情報を提供します。

2 消費生活相談

複雑、多様化する相談に対応するため、相談処理専門部制をとり、全体としての専門性を高めるとともに、弁護士等専門家との連携を図り、被害の早期解決を図ります。

さらに法律研修等相談員の研修を充実し、センターの相談全体のレベルアップに努めます。また、高齢者の相談の早期解決に向けて、相談員が事業者との交渉を支援する「あっせん」に努力するとともに、福祉施設等への啓発を兼ねた出張相談を行います。

また、危害・危険情報等には迅速に対応するとともに、市民への速やかな情報提供を行い、被害の拡大防止に努めます。

3 消費者団体等連携・支援

消費者団体や横浜市消費生活推進員等との連携や協働を進め、広く意見や情報を交換し、業務に反映します。さらに、消費者団体等の活動の支援を進めます。

4 商品テスト

製品事故や偽装表示事件が続出し、安全・安心への関心が高まっています。

センターに寄せられる相談の中でも、商品テスト室では対応できないものもあるため、高度な検査機器や専門職員を配置する関係団体と連携を取り、コーディネーター役としての機能を果たしながら、①苦情品原因究明や再現テスト ②簡易テスト教室 ③共同商品テストなどの商品テストや啓発・情報の提供に努めます。

イ 事業の取り組み内容

1 啓発事業

高齢化社会の進展に伴って、高齢者のみの世帯が増加し、訪問販売等の被害が年々増加しています。このため、地域や福祉関連施設等とも連携した、高齢者に対する啓発活動を、今まで以上に充実・強化します。

(1) 高齢者への啓発を多角的に拡充します

福祉関連施設への出前講座を行います。日頃から福祉関係者と連携を図り、高齢者のトラブルの早期発見と未然防止に努めます。また、地域の催しや会合等ニーズに合わせて講師を派遣し、悪質商法の手口の紹介など、高齢者にもわかりやすい具体的な情報の提供に努めます。

- ①地域ケアプラザ等の福祉関連施設や町内会の集まりなどで好評の、出前講座を実施します。悪質商法事例をわかりやすく理解してもらうため、替え歌や寸劇、ビデオなども活用し、楽しみながら学べる講座を実施します。
- ②シニア大学への講師派遣は、20年にわたって行い好評を得ていますが、新しい情報を取り入れつつ、高齢者に受け入れやすい講座を工夫します。
- ③福祉・保健カレッジに参画し、地域ケアプラザ等の福祉関連団体と連携しながら、高齢者をお世話する方を対象とした講座を実施し、高齢者周辺の方への啓発を積極的に行います。
- ④「悪質な訪問販売お断りシール」を作成し、横浜市老人クラブ連合会等を通じて幅広く高齢者宅への配布を図ります。玄関や自宅の電話機に貼るなどして、悪質商法被害の防止の一助とします。

(2) 中間世代への啓発を効果的に拡充します

- ①メールマガジン「はまのタスケ・メール」(携帯電話版)や「ハマメール」(PC版)を発行し、新手の悪質商法の手口や消費生活に関するさまざまな情報をタイムリーに提供します。消費生活推進員をはじめ、若者から高齢者を見守る方に至るまで、より多くの方に登録してもらえるよう、センター発行の情報紙やチラシ、出前講座等でも呼びかけを行い、広く周知に努めます。

- ②企業の新入社員教育等にも講師を派遣(有料)し、啓発活動を行います。

(3) 若者への啓発を効果的に拡充します

- ①携帯メールマガジンや、センターホームページのリニューアルを行い、動画などを

(様式 3-D)

用いて魅力ある画面を提供します。

②若者用啓発グッズの作成には、学生等の若者に企画の段階から加わってもらい、協働プロジェクトで作成していますが、今後もさらに連携を深め、効果的な啓発活動を進めます。

(4) 対象別に消費者教育を行います

①子ども消費生活セミナーは、親子で楽しみながら参加できる実習型セミナーを企画していきます。その中に携帯電話関連のトラブルや食品の安全・表示に関する注意喚起など消費生活に関する情報を盛り込んだ消費者教育を行います。

②市内大学や専門学校等の学生に、若者向けの広報物や啓発グッズを配布、新入生のオリエンテーションなどで出前講座を行うなど、学生の消費生活におけるトラブルの注意喚起やセンターの周知に努めます。また、学生課との連携を進め、学生への啓発活動を推進、拡大します。

③市内小・中・高等学校の教員を対象に、夏休みに簡易テスト指導教室を行います。糖分測定や着色料検出などの教室を開催し、体験したテストを、授業で導入してもらい、児童・生徒への消費者教育の拡大を狙いに展開します。学校での授業用に糖度計や塩分計の貸し出しも行います。

④小・中学生を対象にした簡易テスト教室は、テストを体験しながら食の安全性や表示などに興味を持つてもらうなど、消費者教育の導入へとつなげます。

(5) ITや紙面を活用した啓発、広報を改善・充実します

消費生活推進員や横浜市立図書館等に配布していた「消費生活相談月報」と、隔月発行で市内全域に配布していた「くらしの情報」を見直し、より新鮮なくらしに役立つ消費者情報の提供を目的に、新たな情報紙を作成し、毎月発行します。

また、携帯電話やパソコンにメールマガジン「はまのタスケ・メール」「ハマメール」を定期的に配信し、タイムリーな消費者情報や相談情報を届けます。センターのホームページでは、動画や写真等盛り込み、魅力ある画面を作り提供していきます。

(6) 公的機関や地域と連携し情報を発信します

区役所や地域ケアプラザ等の公的機関や、地域で活動する消費者団体等が発行する啓発物に、引き続き最新の悪質商法等の情報を提供し、より広くより確実に市民に情報を届けます。

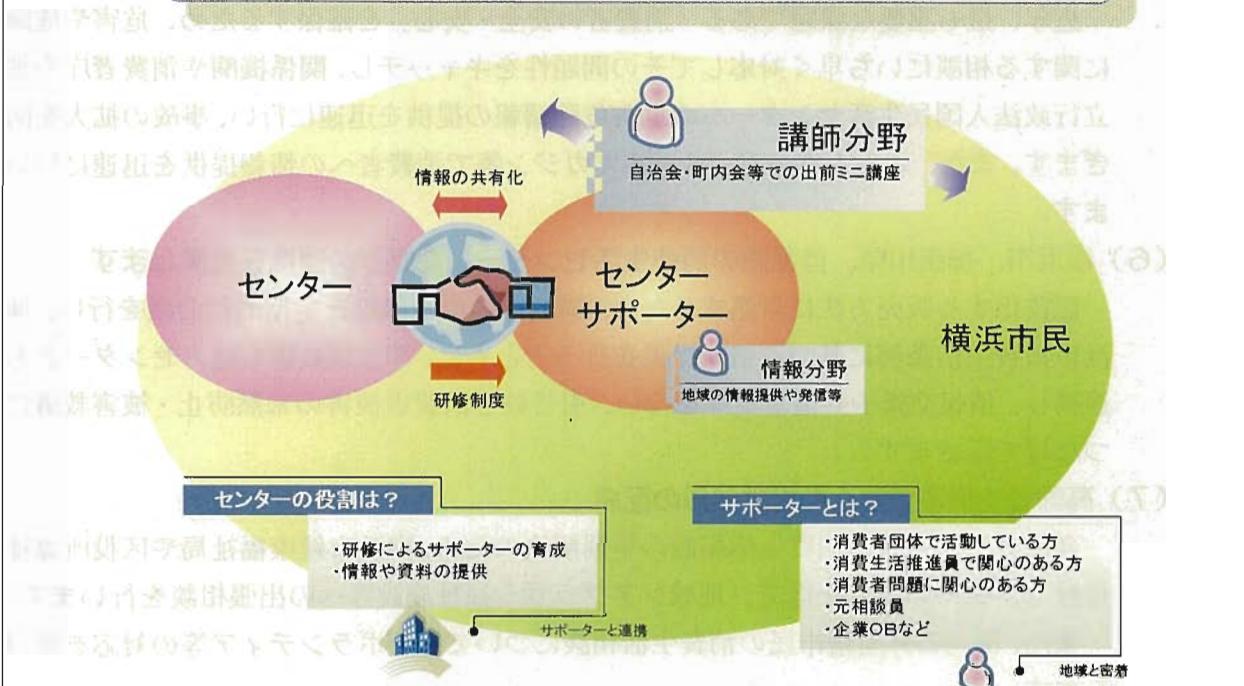
(7) センターサポーターを養成し、短時間の出前講座に対応します

地域の自治会・町内会や地域ケアプラザなどの催しや会合に出向いて、10～20分程度の短時間の出前講座「出前ミニ講座」(仮称)を新たに行うことを検討しています。この出前講座は消費生活に関心のある市民ボランティア(センターサポーター)の方々の協力を得て対応することを予定しています。

相談員OBや地域の消費生活推進員、退職後で地域に貢献したい方などにボランテ

イアとして、センターでの研修修了後、地域の「出前ミニ講座」に講師として出向いてもらい、地域におけるきめの細かい啓発活動の展開を図ります。

センター サポーター制度の創設



2 消費生活相談事業

(1) 効率的で専門性の高い相談処理を進めます

幅広い相談内容に対応して効率的な相談処理に努めます。架空請求など画一的対応が可能な相談はマニュアルを整備し、迅速な処理を行うとともに、より専門的知識の必要な相談については専門家との連携を図ることで対応します。また、複雑化する相談に対応するため、相談処理専門部制（「情報・通信」「特定商取引法」「住宅」「金融」「保険」）を敷いて、専門部での調査、研究、専門処理内容は全体で共有し、相談処理のレベルアップを図ります。

(2) 相談員、相談担当職員の研修を実施します

相談員等の職員研修については、複雑・多様化する相談への対応能力や専門性の向上を図るため、独立行政法人国民生活センター等での外部研修の他、弁護士による法律研修、情報・通信、金融等の専門知識研修、相談事例検討、電話や窓口での接遇研修、人権研修等を充実します。

(3) 法律相談の充実を図ります

相談員が解決困難な事例について、法的な助言を受けるために、法律相談を引き続き実施します。また、相談員が必要と判断した場合には、相談者が同席できるように工夫します。その際プライバシーが保てるよう配慮します。

(4) 相談内容の迅速な分析を一層推進します

PILOTを利用した迅速な相談内容の分析を活用し、消費者への注意喚起や被害救済に役立てます。

(5) 安全・安心を確保するために

近年、最も重要な課題である「消費者の安全・安心」を確保するため、危害や危険に関する相談にいち早く対応してその問題性をキャッチし、関係機関や消費者庁や独立行政法人国民生活センターへの危害危険情報の提供を迅速に行い、事故の拡大を防ぎます。また、ホームページ、メールマガジン等で消費者への情報提供を迅速に行います。

(6) 横浜市、神奈川県、首都圏の消費生活センター、警察との連携を充実します

悪質化する販売方法に対処するため、横浜市の担当部局と定期的に会議を行い、横浜市消費生活条例に基づく情報提供を行うとともに、神奈川県警や他のセンターとも連携し、情報交換や共催事業等を行い、引き続き消費者被害の未然防止・被害救済につなげて行きます。

(7) 高齢者や障害者等への相談対応の配慮

高齢者や障害者の消費生活相談の早期解決のため、横浜市健康福祉局や区役所福祉保健センターの協力を得て、地域ケアプラザや福祉施設等への出張相談を行います。

また、市内の外国籍市民の消費生活相談について通訳ボランティア等の対応を検討します。

(8) 利用者の苦情や要望に応えます

これまで年2回の「電話かかり度調査」、年1回の「相談者利用満足度調査」を行い、利用者の要望に応えてきました。利用者の声に耳を傾け、サービスの向上に努めます。また、個別、相談対応への苦情については、接客対応プロジェクトを設置し、苦情対応体制の整備を行い、苦情の減少に努めます。

3 消費者団体等連携・支援事業

消費者団体等との連携により、消費者目線に立った事業展開と消費者啓発の充実・拡大を図るため、「消費者団体等連携推進会議」を開催し、消費生活教室、街頭キャンペーン、共同商品テストについて、企画、検討の上実施します。

また、快適でより使いやすい会議室をめざして、消費者団体等の代表者と「会議室利用者懇談会」を開催し、意見・情報交換するとともに事業に活かします。

消費者団体等への支援の一環として、活動作業室、資料保管庫、コピー機の無料提供を行います。

(1) 消費生活教室

教室のテーマや講師等については、参加者アンケートを基に、消費者団体等連携推進会議において企画・検討し実施します。参加者数は目標数を大きく上回っており、今後も区役所や消費者団体、消費生活推進員等との連携を進めます。

(様式 3-D)

(2) 街頭キャンペーン

毎年度、人通りの多いターミナル駅の街頭で、消費者団体等と協働で街頭キャンペーンを引き続き実施します。

(3) 会議室の無料提供を拡充します

毎月1回（第3金曜日）実施している会議室の無料開放デーの利用に際し、新たに3か月前からの予約申請の受付を行い、消費者団体等の利便性をさらに図ります。

さらに会議室の1か月先の空き室については、無料開放デーと同様の取り扱いとし、新たに消費者団体等の活動の場として会議室を無料提供します。

4 商品テスト事業

(1) 苦情品の原因究明は専門機関と連携して（苦情品原因究明テスト）

消費生活相談の苦情品の原因究明テストについては、センターの設備や人員で行うこととは、困難な場合が多いため、他の専門機関に検査を依頼するケースが多くなります。

苦情品の原因究明テストのうち重大で深刻な被害が発生している場合や精度の高い検査が必要な事案等は、独立行政法人国民生活センターや独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）等の公的機関や専門のテスト機関にテストを依頼します。

センターでは、テスト担当職員が、相談とテスト機関をつなぐコーディネーターの役割を担い、結果やその後の対応を行います。

また、相談の中にはセンター商品テスト室既設の機器で行えるテストもあり、神奈川県技術士会の技術士等の協力による原因究明や再現テストを行うことによって、相談の解決を図ります。

(2) テスト実習を通して安全性を学ぶ(簡易テスト教室)

簡易テスト教室は、テスト実習を通じて、食品の安全性や表示に関心を持つもらうことを目標として行っています。テスト項目については、参加者に人気のある食品の着色料と発色剤の検出テスト、糖分測定、塩分測定のほか、食用油の酸化度、お米の新鮮度なども取り組みます。

(3) 消費者感覚・消費者目線のテスト内容に(共同商品テスト)

消費者団体等との連携で進める共同商品テストは、消費者の感覚と目線で商品の使用テストを行い、評価することを目的とし実施しています。テストの結果については「情報紙」など幅広く報告、発表します。また、必要に応じて関連省庁へ情報提供を行います。

3－(2) 事業の具体的な提案

ア

指定期間（平成 23 年 4 月 1 日から平成 28 年 3 月 31 日までの間）に実施する事業
計画

別 紙①

イ

各年度の具体的な事業計画(指定期間中の事業の連続性や発展性を踏まえた具体的な事業)

別 紙②

団 体 名

財団法人 横浜市消費者協会

別紙①

様式3-E ア 指定期間に実施する事業計画

事業計画(H23.4.1~H28.3.31)	H23	H24	H25	H26	H27
1 講座・講演会事業					
(1)出前講座(講師派遣事業)	実施				→
高齢者利用施設(年20回、5年/100箇所)	実施				→
自治会、町内会、障害者団体等	実施				→
企業(年5回、育料)					→
(2)センターサポーター制度(新規)	準備	実施			→
出前ミニ講座の講師、センター情報紙への参画					→
(3)悪質商法被害未然防止講演会事業	実施				→
シニア大学(年18回)	実施				→
よこはま福祉・保健カレッジ(年1回)	実施				→
(4)食品表示・安全講座 (年2回)	実施				→
2 消費者教育事業					
(1)子ども消費生活セミナー 子ども対象(年2回)	実施				→
(2)大学連携事業					→
市内大学(年2回)⇒拡大(年5回)	実施	拡大			→
(3)簡易テスト指導教室 教員対象(年2回)	実施				→
(4)夏休み子ども実験教室 子ども対象(年2回)	実施				→
3 啓発資料発行事業					
(1)新情報紙(新規) 年12回 10,000部発行	実施				→
(2)啓発ポスター・リーフレット(関東甲信越共同キャンペーン)					→
ポスター 200部					→
リーフレット 5,000部⇒20,000部	実施				→
(3)消費者被害未然防止啓発資料					→
若者向けリーフレット 20,000部	実施				→
悪質な訪問販売お断りシール 150,000部	実施				→
(4)区役所、福祉施設等との連携による啓発					→
広報よこはま、地域の啓発物への原稿協力	実施				→
(5)センターの周知広報事業					→
車両広告等	実施				→
啓発グッズの作成(専門学校との連携)	実施				→
4 IT関連情報発信事業					
(1)ホームページ、モバイル版ホームページ	実施	リニューアル			→
センターHP・モバイル版HP					→
(2)PCメールマガジン「ハマメール」	リニューアル				→
パソコンへ配信(月1回)					→
(3)携帯メールマガジン「はまのタスク・メール」	実施				→
携帯電話へ配信(週1回+臨時号)					→
5 相談事業					
(1)相談事業 電話、面接、FAX、封書、メール等	実施				→
(2)特別相談					→
高齢者被害特別相談(年1回)	実施				→
若者110番(年1回)	実施				→
(3)福祉従事者との連携相談事業					→
ケアプラザへの出張相談、専用ホットライン	実施				→
(4)法律相談 横浜弁護士会委託(月8⇒6回)	実施				→
(5)消費生活情報ネットワークシステム事業					→
PIO-NETシステムの運用	実施				→
(6)法律研修 事例研究等(年12回)	実施				→
6 商品テスト事業					
(1)苦情品テスト					→
技術士会委託(年24回)	実施				→
建築事務所協会(年6回⇒3回)	実施				→
原因究明外部委託(年6回⇒3回)	実施				→
(2)簡易テスト教室(啓発事業)					→
推進員、消費者団体等(年5回)	実施				→
(3)共同商品テスト(消費者団体連携事業) (年1回)	実施				→
(4)テスト室情報の発信	実施				→
7 消費者団体等連携・支援事業					
(1)消費生活教室 区役所等との共催含む(年12回)	実施				→
(2)施設提供事業 会議室・活動作業室の提供	実施				→
(3)展示・情報資料室運営					→
(新規)図書配送サービス+HP蔵書公開	一部実施				→
(4)会議室無料開放デー	検討				→
月1回第3金曜日、予約制度導入	拡大				→
(5)被害未然防止街頭キャンペーン (年1回)	実施				→
(6)消費者団体等連携推進会議 (年2回)	実施				→
(7)会議室利用者懇談会 (年1回)	実施				→

様式3-E おもな事業の具体的な提案

1 講座・講演会事業

(1) 出前講座 (講師派遣事業)	消費生活推進員、地域ケアプラザ、自治会・町内会、障害者団体、学校等が主催する悪質商法被害防止等の講演会に講師を派遣(無料)
	企業の新入社員研修等へ講師を派遣(有料)
	市内各地域で「出前ミニ講座」を開催。センター紹介や悪質商法についての短時間講座(25年開始)
(2) センターサポーター制度 (新規)	市民にサポーターとして、自治会や町内会での「出前ミニ講座」や、情報紙への地域の情報提供等で活動していただく制度(25年迄には開始予定)
(3) 悪質商法被害 未然防止講演会事業	シニア大学[市老人クラブ連合会が各区で開催]に悪質商法被害防止等について講師を派遣 ・悪質商法のビデオや替え歌などで楽しく、啓発内容が記憶に残るように講義 ・回 数: 18回
	よこはま福祉・保健カレッジへ参画し、福祉関連施設従事者や民生委員等を対象に、高齢者を悪質商法被害から身を守るための講座を開催 ・回 数: 1回
(4) 食品表示・安全講座	・食の安全に関する講座を開催 ・回 数: 2回

2 消費者教育事業

(1) 子ども消費生活セミナー	子どもを対象に消費生活に関する教室を開催 ・回 数: 2回
(2) 大学連携事業	大学の学生課と連携し、学生への啓発事業を実施
(3) 簡易テスト指導教室	授業への活用を目的に、教員を対象とした簡易テスト指導教室を開催 ・回 数: 2回
(4) 夏休み子ども実験教室	実習を通して消費生活について学ぶ ・対 象: 小・中学生 ・回 数: 2回

3 啓発資料発行事業

(1) 新情報紙	消費生活に関する身近で有益な情報や消費生活に関する法律等の解説をわかりやすく掲載し、話題のテーマや情報を中心に取り上げるとともに、商品テストやくらしのキーワード、消費生活相談に寄せられる苦情事例を取り上げる。区役所、行政サービスコーナー、地区センター等に配布 ・発行回数: 12回 ・発行部数: 各10,000部
(2) 啓発用ポスター ・リーフレット	関東甲信越ブロック(11都県、4政令市、国民生活センター)悪質商法被害防止共同キャンペーンに参加し、若者向けポスターとリーフレットを作成・配布 ・作成枚数: リーフレット 5,000部(23, 24年度) 20,000部(25, 26, 27年度) ポスター部 200部 ・配 布 先: 市内の高校・大学等
(3) 消費者被害 未然防止啓発資料	「悪質な訪問販売お断りシール」の作成 ・電話や玄関に貼付して、悪質商法の勧誘時の対応に役立てることを目的にシールを作成 ・作成部数: 150,000部 (23, 24年度)うち120,000部は(財)横浜市老人クラブ連合会加入世帯へ配布。 30,000部(25, 26, 27年度) ・若者向け啓発用リーフレットの作成 (23, 24年度20,000部)
(4) 区役所、福祉施設等との 連携による啓発	区役所や地域ケアプラザ等を通じた広報活動 ・広報よこはま、区役所や消費生活推進員が作成する啓発物作成への協力、地域ケアプラザ、社協だより等、悪質商法に関する原稿作成等の協力。消費者団体機関紙、タウン紙、業界紙への協力
(5) センターの周知広報	交通機関等への広告により、市民へ幅広くセンターを周知 市内高校、大学に向けて、啓発用グッズを作成

4 IT関連情報発信事業

(1) ホームページ、モバイル版 ホームページ	情報の迅速なアップと検索しやすい画面作りを行う
(2) PCメールマガジン 「ハマメール」	毎月、悪質商法の手口、センター事業等をパソコンに配信
(3) 携帯メールマガジン 「はまのタスケ・メール」	毎週、タイムリーな消費生活情報を携帯電話に配信

5 相談事業

(1) 相談事業	商品やサービスの契約及び品質・安全性等に関する相談・問合せに対応・電話、面接、FAX、封書、メールにより相談を受け付ける。年末年始、祝日を除いた毎日受付。
(2) 特別相談	①高齢者の悪質商法被害からの救済を目的とした「高齢者被害特別相談」を開催
	②若者を対象に「若者110番」を横浜弁護士会と共に開催
(3) 福祉従事者との連携相談事業	①福祉関連従事者と連携し、地域ケアプラザ等に出張して消費生活相談を開催
	②福祉関連従事者専用ホットライン。専用電話で職員からの相談を受付
(4) 法律相談	横浜弁護士会に月8回弁護士派遣を依頼。来所により、相談員に対して法律の専門的助言。内容によっては直接相談者へのアドバイスも受ける(24年度から6回)
(5) 消費生活情報ネットワークシステム事業	国民生活センターの「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に相談情報を送信。また同システムから情報を収集・分析し、相談処理並びに被害の未然防止に活用
(6) 法律研修	相談員を対象に弁護士による法律研修を年12回開催。専門的な知識を修得

6 商品テスト事業

(1) 苦情品テスト	消費生活相談に伴う苦情品について、原因究明のため検査機関に委託し、テストを実施 <委託検査機関> 神奈川県技術士会 (独) 製品評価技術基盤機構 (独) 国民生活センター 専門性が要求される苦情相談は、テスト担当職員が技術士などからの専門的アドバイスを受けながら相談員に助言
(2) 簡易テスト教室 (啓発事業)	食品中の塩分・糖分やハム・ソーセージの発色剤、米の鮮度などについて簡易テストを実施
(3) 共同商品テスト	消費者団体等と連携して企画し、共同で商品テストを開催 消費生活推進員や市消費者団体連絡会会員の協力で実施 テスト結果は「街頭キャンペーン」でパネル展示し、広く市民に情報提供
(4) テスト室情報の発信	苦情品テストの結果等を「情報紙」やホームページに掲載

7 消費者団体等連携・支援事業

(1) 消費生活教室	消費者団体等と協働で消費者ニーズを反映したテーマ・講師等の選定を行い、市民を対象に幅広い知識を提供 各区役所とも共催し、地域での開催も実施 ・開催回数：12回
(2) 施設提供事業	①会議室の貸出 消費者団体等に会議室(3室)を貸出 ②活動作業室の提供 消費者団体へコピー機等を貸出し。団体向けロッカーを用意
(3) 展示・情報資料室運営	消費生活に関する図書・資料・ビデオ等の閲覧、貸出、レファレンスサービス等 衣・食・住関係や、悪質商法、環境、経済、行政などの資料、図書及びビデオの収集、閲覧・貸出 ・蔵書一覧をHPに掲載し、図書郵送サービスを開始(新規) ・情報アドバイザーが、消費生活に関する各種レファレンスに対応 ・センター施設見学に対応し案内を実施 ・視覚障害者に消費生活情報の音声訳テープを作成し、貸出し。県立ライトセンターや横浜市中央図書館にも提供
(4) 会議室無料開放デー	消費者団体等の活動支援のため、月1回第3金曜日に会議室を無料で開放、3か月前から予約開始。1か月前に空きがあれば団体に無料で貸出。
(5) 被害未然防止 街頭キャンペーン	市内街頭にて、消費者団体等と連携・協働し、街頭で消費者被害の未然防止に向けた「悪質商法追放街頭キャンペーン」を「正しい計量啓発キャンペーン」と共同で開催 啓発資料の配布や共同商品テストコーナー、清涼飲料水等の着色料検出テスト、消費生活相談窓口を特設、製品事故品の現物展示、重さ当てクイズ、悪質商法パネルの展示、簡易テスト(果物・ジュース等の糖度テスト)など
(6) 消費者団体等連携推進会議	消費者団体・消費生活推進員と協働して取り組む事業の企画会議を開催 ・開催日：年2回 ・内 容：消費生活教室、共同商品テスト、街頭キャンペーン等について検討する
(7) 会議室利用者懇談会	より使いやすい会議室の運営を目指して利用者との意見交換のため、懇談会を開催

4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理・運営への提案

ア 施設及び設備の維持保全・管理方針

1 4階・5階フロアに関する設備の維持保全・管理方針

センターを利用する市民等の安全の確保と施設の長寿命化を図るため、法定点検を含む定期的な点検を実施します。また、日常的に清潔で快適な施設を市民等に提供するため、清掃及び点検を行うとともにゴミ排出量の削減等地球環境にも配慮します。実施に際しては、センターが入居するゆめおおおかオフィスタワーを一括管理している横浜市住宅供給公社（ゆめおおおか総合管理組合）の指示に基づき行います。

なお、同公社が同タワー内の権利床所有者及び全入居者に対して計画的に実施する中長期修繕等計画については、順調に進められるよう、経済観光局の指示のもとに対処します。

また、横浜市防災計画に準拠する災害発生時を想定した協定締結と危機発生時の体制の整備について協力します。

消防法に規定される防災管理者・防火管理者については複数名体制とし、日常の点検・管理から万が一の災害時を想定し万全を期します。また、事故防止・事故対応マニュアルを作成し、施設内の事故防止に努めることはもとより、万が一の事故に備え、施設賠償責任保険にも加入し、対応します。

2 商品テスト・実習室の機器類の管理

センター5階の商品テスト・実習室に設置されている薬品・理化学機器については、「横浜市消費生活総合センター商品テスト・実習室薬品及び理化学機器類管理要領」に則り、適切に管理していきます。また、薬品類や機器の使用に際しては、各々管理簿をもって記録し、管理責任者に報告します。理化学機器は必要に応じて調整・修繕等メンテナンスを行います。

イ 施設運営にかかる提案（開館時間や休館日、利用料金の設定）

1 会議室の利用時間及び利用料金を改善します

5階の会議室は消費者団体や消費者グループの活動の場を提供することを目的としています。

利用実態を見ると、午前中と午後5時までの利用に集中しています。1時間単位での貸出のため、虫食い状態での利用分布となり、効率の悪い結果となっていました。

(様式 3-F)

そこで、現在の1時間単位の利用を3時間単位として、午前9時から午後6時までの利用時間とし、時間帯を3分割とします。利用料金は現行の@400円×3時間=1,200円のところを1,000円に減額することで一層利用しやすくします（会議室3は@700円×3時間=2,100円のところを2,000円とします）。

【利用料金の設定】

種 別	設 定 金 額	1 日 (参考上限額)	
		平 日	平日以外の日
第1会議室	3時間 1,000円	4,000円	3,200円
	1日 3,000円		
第2会議室	3時間 1,000円	4,000円	3,200円
	1日 3,000円		
第3会議室	3時間 2,000円	7,000円	5,600円
	1日 6,000円		

※網掛けの部分は、変更できません。

2 展示・情報資料室のサービスのあり方を検討します

展示・情報資料室は市内唯一の消費者情報資料館です。午前9時から午後7時まで開館しておりますが、5年間の平均年間利用者数は約2,000名と決して多くはありません。

センターが横浜市南部に位置するため、往復時間、交通費などの負担が大きく、遠隔地の市民の利用は限られています。

そこで、利用者の利便性を高めるために展示・情報資料室のサービスの向上を図るとともに効率的な施設の管理運営について検討を進めます。平成23年度から新たに書籍等の郵送での返却をお受け致します（送料は利用者負担）。

4-(2)個人情報保護・情報公開への取り組み

ア 個人情報保護に関する方針、取り組み

センターでは、消費生活相談等の多くの情報を保有しているため、「横浜市個人情報の保護に関する条例」を遵守し、協会が定める「個人情報漏えい事故マニュアル」及び「個人情報の保護に関する標準規程」に基づき、個人情報について細心の注意と最大限の努力をもって、個人情報の保護・管理を行います。

具体的には、個人情報を厳重に管理するために、組織的・人的・技術的・物理的の4つの対策を講じます。日常的に私用パソコン・ソフトの持ち込みと使用禁止、個人情報の持ち出し禁止はもちろんのこと、保管するロッカーに施錠のうえ、専用保管室に施錠する等の二重管理とします。全職員には、毎年度当初に研修を実施するとともに、横浜市長に対して誓約書を作成し提出します。また、内部・外部の研修に参加し、意識の向上を図り職員相互で注意し合う取り組みを進めます。

[個人情報保護に関する対策]

- ・組織的対策：諸規程の整備と運用、管理の見直し・改善、事故への迅速・的確な対応
- ・人的対策：全職員に対する研修・教育の実施、職員相互でのWチェックの推進
- ・技術的対策：独立サーバによる一括データ管理、パスワード等セキュリティ運用
- ・物理的対策：事務室内をIDセキュリティカードにより管理、盗難防止施錠設置

イ 情報公開に関する取り組み

横浜市の情報公開に関する条例の主旨に準拠した、情報の公開に引き続き取り組みます。

センター各種事業の計画や、実績状況等の事業報告や収支の状況等の財務情報を引き続きホームページで一般公開することにより、経営の透明性を図り、市民への説明責任を果たします。

市民から情報開示請求が提出された場合、公表に際しては「財団法人横浜市消費者協会個人情報の保護に関する規程」及び「財団法人横浜市消費者協会の保有する情報の公開に関する規程」「財団法人横浜市消費者協会の保有する情報の公開に関する規程細則」「個人情報本人開示請求マニュアル」に則り、経済観光局と調整の上、速やかに適正に実施します。

