

横浜市経済局 経営に関する方針(素案)

団体名	公益財団法人 横浜市消費者協会	所管課	経済局消費経済課
-----	-----------------	-----	----------

方針（経営の方向性）			
外郭団体としての必要性、役割	<p>全国的にも地方消費者行政の充実が期待される中で、横浜市消費生活総合センターの指定管理者として、消費者保護に直結する消費生活相談事業や消費者教育・啓発事業を実施し、消費者行政の一翼を担っており横浜市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与する公益的団体として、高い必要性が認められます。</p> <p>消費者教育、啓発及び消費者活動支援並びに消費者保護事業の推進や、市民の相談窓口を運営することによって、消費者利益の擁護及び増進を図り、市と連携した消費者被害の救済及び未然・拡大防止を図り、もって横浜市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与するという役割を有します。</p>		
団体経営の方向性（団体分類）	引き続き経営の向上に取り組む団体	経営改革方針（旧方針）における団体分類	引き続き経営努力が必要な団体
方向性の考え方（理由）	<p>市民の安全で安心な消費生活の実現に寄与するため、引き続き、よりよいサービスを提供することを目指す必要があります。また、効率的な運営を継続して行い、市民の消費生活の向上に寄与する最適な団体としての存在意義を高めるよう、今後も努める必要があります。</p>		
方針の期間	平成27年～29年度	3年間以外の場合の考え方	<input type="checkbox"/> 団体の中期経営計画期間 <input type="checkbox"/> 主要施設の指定管理受託期間 <input type="checkbox"/> その他（ ）

協約（団体の経営向上等に向けた団体及び市の取組）

【取組の概要】

当協会は、市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与することを目的として、昭和54年に横浜市の出捐により設立されて以来、消費者センターの管理・運営を行い、平成18年度以降も、指定管理者として、消費生活総合センターの管理・運営を行い、横浜市の消費者行政の一翼を担っており、平成24年11月に公益財団法人に移行しました。

横浜市消費生活総合センターでは、主に消費生活に関する市民からの苦情相談、あっせん、消費生活情報の収集・提供等を実施しており、相談受付件数は東京都消費生活総合センターに次ぐ全国第2位となっています。情報化、国際化、高齢化の進展に伴い、消費者トラブルは複雑化・高度化・多様化しており、特に近年、高齢者からの相談が増加しており、その対応が課題となっています。

消費者教育推進法の施行や消費者教育推進基本方針の策定、消費者安全法の改正を背景として、消費生活センターはこれまで以上にその役割を発揮することが期待されています。

こうした中、相談員の専門性をさらに高め、組織としての相談対応能力のレベルアップを図るなど相談体制を充実することなどによって、消費者被害の未然防止・被害救済のための質の高い消費生活相談サービスを引き続き提供し、市民の安全で安心な消費生活の実現に寄与していきます。

1 (1) 公益的使命の達成に向けた取組

団体の目指す将来像	横浜市消費生活総合センターの指定管理者としての消費生活相談を中心とした消費者行政関連業務の適正執行		
現在の取組	<p>協会は、横浜市消費生活総合センターの指定管理者として、平成25年度は25,001件の消費生活相談に対応しました。過去5年の件数の推移をみると、平成21年度には22,513件、平成22年度には23,743件、平成23年度は24,007件、平成24年度は22,759件となっております。</p> <p>また、平成25年度の件数は、34,673件を受け付けている東京都消費生活総合センターに次ぐ全国第2位となっております。そのうち相談者が事業者と2者間で問題を解決することが難しいものについてあっせん（相談員が相談者と事業者との間に入って、双方の主張を調整し、問題を解決しようとする）等を行うことによって、相談者に寄り添った、より質の高い相談サービスの提供に努めています。</p>		
方針期間の主要目標	消費者被害の救済のために一定のあっせん率（あっせん件数を消費生活相談件数で割った数値）を確保	25年度実績	あっせん割合 8.8% 目標数値 あっせん割合8.9%以上
具体的取組	団体	消費者被害に関する紛争は消費者と事業者との自主的な話し合いによる解決が基本となっておりますが、消費生活相談内容が複雑化・高度化・多様化する中、交渉力が乏しく紛争の自主的解決が困難な高齢者などに対しては、消費者被害の救済の一助となるよう消費生活相談員が事業者との間に入るあっせんによる紛争解決に取り組みます。	
	市	苦情相談件数やその内容、あっせん件数を定期的に確認し、消費生活相談の傾向等について把握するとともに、市の施策に反映していきます。	

団体名	公益財団法人 横浜市消費者協会	所管課	経済局消費経済課
-----	-----------------	-----	----------

協約（団体の経営向上等に向けた団体及び市の取組）

2 財務の改善に向けた取組及び業務・組織の改革

団体の目指す将来像		質が高く効率的な消費生活相談サービスを安定的に提供できる職員体制の維持		
現在の取組		<p>相談業務については、相談内容が複雑化・高度化・多様化する中で、幅広い知識と経験を必要ですが、近年のベテラン相談員の退職等のため、経験年数の短い相談員が増加し、その相談対応能力のレベルアップが課題となっています。</p> <p>このため、消費生活相談の傾向を捉えた専門知識研修やグループ研修のほか、嘱託員の習熟度に応じた国民生活センター等による外部研修・OJTにより組織としての相談対応力の維持向上を図っています。</p>		
方針期間の主要目標		25年度実績	専門知識研修 年12回開催 グループ研修 グループごとに10 回又は11回開催 （全相談員が参加）	目標数値 専門知識研修 年12回開催 グループ研修 グループごとに 12回開催 （全相談員が参加）
具体的取組	団体	消費生活相談の複雑化・高度化・多様化や高齢化に対応するため、また、消費者教育としての出前講座等の講師としてのスキルアップ等のため、相談員の専門知識研修、グループ研修など内部研修のほか、国民生活センター等の外部機関による研修に積極的に参加します。		
	市	市の条例や施策に加え、国の動向等に関わる研修等を実施します。		

公的な役割を担う外郭団体としての
団体と市との円滑な連携・協力体制の構築に関する取組

27年度以降の関与のあり方検討を踏まえて記載します。

新 方 針

審 議 の 論 点

新陳代謝により経験年数の短い職員が増加する中でも、人材育成を充実させるなどにより、消費者生活相談サービスの効率性や有効性を高めていく必要があると考えます。

審議の論点に対する局の考え方

平成22年度に策定した人材育成計画に従い、すべての相談員が、専門知識研修等の研修を受講する等して、消費生活相談サービスの効率性や有効性を高めるよう尽力しています。

◆ 公益的使命の達成

総務局等・監査法人の意見

相談に対するあっせんについては、あっせん割合を目標とすると、相談件数の多寡に伴いあっせん件数が変動することとなります。限られた経営資源のなかでも、職員の育成等により効率的・効果的に実施し、より多くの相談に質の高いサービスを提供することが求められていることから、公益的使命を果たす役割としては、自主的解決が困難な相談者からの相談に対するあっせんの件数を目標としてはいかがでしょうか。

また、高齢者からの相談が増加してきていることから、高齢者向けの講座や相談について指標を検討してはいかがでしょうか。

所管局の考え

目標は、あっせん割合といたしました。あっせんは、相談員が直接、消費者と事業者の間に入り調整することにより、解決へ向けての質の高い対応が期待できるものです。また、割合を目標とすることで、相談件数の多寡にかかわらず、相談者に寄りそった業務レベルを示すことができます。そのため、よりコントロールしやすいものであると考えたためです。

高齢者向けの相談については、全世代からの様々な分野の苦情・相談に随時対応しており、高齢者に限定した専用の相談窓口など特定の世代やテーマに特化したものを設けることは現実的ではありません。

高齢者向けの講座につきましては、参加者は消費者問題に対して関心の高い高齢者が多く、消費者被害に遭いにくいと考えています。消費者被害に遭いやすいのは消費者問題に関心が薄く、講座に参加しない高齢者であると考えられることから、講座を指標にしても、消費者問題に関心の薄い高齢者に対して十分な効果は得られない可能性が高いと考えております。

◆ 財務の改善

総務局等・監査法人の意見

所管局の考え

◆ 業務・組織の改革

総務局等・監査法人の意見

所管局の考え

団体名

公益財団法人 横浜市消費者協会**団体概要** (平成26年7月1日現在)

- (1) 設立形態
公益財団法人
- (2) 設立年月日
昭和54年3月30日
- (3) 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
- (4) 基本金
5,000千円 (うち横浜市出資額5,000千円、出資割合100.0%)
- (5) 設立目的
消費者の利益の擁護及び増進を図り、市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与する。
- (6) 代表者
理事長 日和佐 信子
- (7) 役職員数
役員数 7人
うち常勤 2人 (うち横浜市派遣 0人、うち横浜市退職 2人)
うち非常勤 5人 (うち横浜市現職 0人、うち横浜市退職 0人)
職員数 9人 (うち横浜市派遣 0人、うち横浜市退職 2人)
- (8) 横浜市所管局課
経済局消費経済課

主要事業 (平成26年7月1日現在)

ア 消費生活総合センター運営事業 (横浜市から受託)

(ア) 消費生活教室事業 (消費者団体との連携事業)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
参加者数	人 1,119	人 1,321	人 1,431	人 1,551	人 1,356

(イ) 相談事業

消費生活相談

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
件数	件 22,513	件 23,743	件 24,007	件 22,759	件 25,001

(ウ) 啓発資料発行事業等

- a 「消費生活情報よこはまぐらしナビ」の発行 毎月1回 各10,000部発行
- b 若者向け悪質商法被害未然防止リーフレット等の発行
関東甲信越ブロック悪質商法被害未然防止共同キャンペーン
リーフレット6,700部、ポスター180部
- c 高校生新聞H!P (発行部数21万部、県内全高校生へ配布) 取材記事、広告による啓発
- d 電車内等での広告による啓発 市営地下鉄はまりん号等の車内及び駅構内等 3か月間
- e 啓発グッズの作成
ポケットティッシュ25,000個、クリアフォルダー20,000部、ボールペン6,500本他
- f FMラジオ放送での啓発 放送回数計134回

(エ) IT関連情報発信事業

- a 消費生活総合センターホームページ アクセス件数 690,627件
- b メールマガジンの配信
(a) 消費生活ハマメール (主にPC向け) 登録者数250人
(b) はまのタスケ・メール (主に携帯向け) 登録者数673人 合計923人

(オ) 特別相談

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
若者110番	件 14	件 18	件 16	件 24	件 20
高齢者被害 特別相談	件 53	件 35	件 69	件 78	件 93
多重債務者 特別相談	件 4	件 4	件 3	件 0	件 1

(カ) 苦情品原因究明テスト

	衣関係	食関係	住関係	その他	合計
テスト件数	件 20	件 0	件 6	件 8	件 34

(キ) 会議室の貸出し

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
利用件数	回 1,049	回 1,060	回 1,121	回 1,123	回 1,070

(ク) 展示・情報資料室の利用状況

	レファレンス	図書貸出	ビデオ貸出	センター見学
利用状況	件 24	冊 257	巻 211	件 17

(ケ) 消費者団体・消費生活推進員と連携・協働した「悪質商法追放街頭キャンペーン」の実施

日時 平成26年3月7日

場所 横浜駅東口新都市プラザ

内容 消費者団体等と実施した共同商品テスト結果のパネル展示

啓発資料の配布、消費生活相談コーナー、安全・安心コーナー 他

イ 協会事業

(ア) 大学等との連携事業（横浜市から補助）

内容 市内専門学校1校と協定を締結しデザイン協力を得て、高校生新聞の広告を作成

横浜市内大学発行の情報誌に啓発情報、広告を掲載

市内大学のオリエンテーションで若者向け悪質商法の注意点等を講演

(イ) 人材登録・紹介事業

内容 消費生活関連の講演可能な人材を登録し、消費者団体等に紹介

登録数 54件

紹介数 4件

ウ 計量検査事業（横浜市から受託）

(ア) 特定計量器定期検査事業

平成25年度は市北部方面8区で実施

検査戸数 2,585戸（うち不合格数 68戸、2.6%）

検査計量器台数 5,819台（うち不合格数 80台、1.4%）

検査分銅・おもり数 1,455個（うち不合格数 0個、0%）

(イ) 啓発事業

正しい計量啓発キャンペーンの実施

「はかって・つくって・くらし発見」（平成25年11月9日横浜市立野毛山動物園で開催）

（公社）神奈川県計量協会主催の「計量フェア」へ参画（平成25年11月1日）

「正しい計量啓発キャンペーン」を「悪質商法追放街頭キャンペーン」と共同開催

（平成26年3月7日）

公益的使命

横浜市ではなく団体が事業を行う理由

消費生活相談業務においては、近年消費者からの相談が複雑・高度化しており、今後も更なる事業充実が必要である。また、複雑・高度化する相談に対応するためには、専門人材の確保、長年にわたる事業実績、市民や消費者団体との連携による消費者ニーズの把握等が必要であるが、当団体以外にこれらの能力を有する市内団体はない。

主要な事業について、団体の設立目的、ミッションとの関連性

事業①消費生活総合センター運営事業では、消費生活総合センターの指定管理者としての管理運営事業を行っている。その内容は啓発事業、消費生活相談事業、商品テスト事業、資料の展示等であり、当協会の設立目的である「消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に鑑み、消費者の権利を尊重し、消費者教育及び啓発活動を推進するとともに、消費者被害救済を支援することによって、消費者の利益の擁護及び増進を図ること」に合致している。また、ミッションである「横浜市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与すること」の実現のためにも必要不可欠なものである。

事業②消費生活総合センター機能活性化事業では、前述の目的、ミッションを果たすため、消費生活相談の複雑・高度化や関連法規の改正に対応し適切な解決が得られるよう研修を行うなど、相談員のレベルアップを図っている。

事業③計量器定期検査事業では、計量法に基づく定期検査を確実にを行い、設立目的である消費者の利益の擁護及び増進を図っている。

団体ごとの経営改革に関する方針（22年度策定）

- ・ 固有職員のマネジメント能力の向上や、研修の充実による相談員の相談対応能力の向上を図る等専門性が高く、コストパフォーマンスに優れた団体運営を目指します。
- ・ 消費者被害の未然防止を推進するために、新たな消費者教育・啓発手法を立案し、効果的・効率的な事業運営を図ります。

第3期協約期間（23～25年度）の取組状況

【協約事項1】	評価指標 (比重)	単位		評価指標の推移				
				(参考) 22年度	23年度	24年度	25年度	(参考) 26年度
公 団体として中長期的な業務運営能力の維持向上のため、中期経営計画を策定し、実行していきます。	中期経営計画の策定	-	目標	-	中期経営計画の策定	取組の実行	取組の実行	策定済み (計画の実行)
			実績	-	中期経営計画の取組を実行	中期経営計画の取組を実行	中期経営計画の取組を実行	
取組状況	23年度中に中期経営計画を策定。毎年度の振り返りを行い、その結果を次年度以降の事業に反映させた。							
目標と実績の差異原因	目標どおり中期経営計画を策定し、計画に基づき取組んでいる。							
今後の取組についての考え	1年度を半期に分け、振り返りを行いながら、計画の取組を実行していく。							
所管局の見解	半期ごとの振り返りを、所管課と共有する等して、より着実な取組がされるようお願いする。							
監査法人評価	A	監査法人コメント	中期経営計画に掲げられた7つの課題と5つの改善課題について、引き続き取組が実行されている。特に人材育成について業務実績評価を反映させた賞与支給額の制度の本格実施、職員や嘱託員の表彰要綱を定めモチベーションの向上を図るなど「弱み」のサブプリメントに対する取組がなされている。今後は引き続き課題となっている指定期間検査機関として業務を遂行していくのに必要となる将来の経費の財源確保に向けた協議などを、目に見える形で実現していくことが期待される。					

【協約事項2】	評価指標 (比重)	単位		評価指標の推移				
				(参考) 22年度	23年度	24年度	25年度	(参考) 26年度
公 消費者トラブルのあっ せん解決件数を年間 1,700件以上達成しま す。	あっせん 解決件数	件	目標	-	1,700	1,700	1,700	1,900
			実績	1,747	1,913	2,018	2,033	
取組状況	相談者の状況・ニーズに応じた適切な対応を行っていくことで、結果的に目標水準を上回った。							
目標と実績の 差異原因	相談内容が複雑化したことや、高齢者による相談が増加したことなどにより、相談者の自主的な交渉・解決が困難な事例が増えたため、センターがあっせんを行う機会が増加し、目標を上回るあっせん解決件数となった。							
今後の取組に ついての考え	弁護士会、建築士会、国民生活センター、ECネットワークなど関係機関と連携した対応により解決していく。研修等による相談員の専門性・交渉力の向上を目指す。							
所管局の見解	相談内容が複雑化し、高齢者による相談も増加しており、関係機関とのさらなる連携した対応や、研修等による相談員の交渉力等の向上を期待する。							
監査法人評価	S	監査法人 コメント	相談受付件数の増加とともに、25年度における解決件数も増加し、目標を大幅に達成している。25年度は特に70歳以上の相談受付件数が急増している。複雑な相談内容や高齢者による相談は、相談者の自主的な交渉・解決が困難な事例も多く、相談員のより一層の専門的能力の強化が期待される。					

【協約事項3】	評価指標 (比重)	単位		評価指標の推移				
				(参考) 22年度	23年度	24年度	25年度	(参考) 26年度
公 貸会議室の運用方法見 直しにより、稼働率を 向上させます。	会議室稼働率	%	目標	-	44	46	48	50
			実績	43.1	48.5	56.6	53.3	
取組状況	会議室は当初は1時間単位で貸出しを行ってきたが、より効率的な貸出しをするために、23年度に貸出時間枠の変更と料金改定を行い、稼働率の向上を図った。							
目標と実績の 差異原因	平成23年10月に実施した貸出方法の変更が、稼働率の向上につながった。なお、平成24年度は特に近隣の企業が自社の会議室等の改修工事のため、その代替として会議室利用が増加したことなどによって総件数が増加したが、平成25年度はその分が平年並みとなったため、減少した。							
今後の取組に ついての考え	会議室無料開放DAY拡大の再周知を行う。							
所管局の見解	「会議室無料開放DAY拡大の再周知」等により、会議室の稼働率が向上していくことを期待する。							
監査法人評価	S	監査法人 コメント	一時的な要因で稼働率が大きく上昇した24年度を上回ることはできなかったものの、23年度の貸出方法の変更の効果により25年度も引き続き目標を大幅に達成している。今後、更なる施策の実施により、稼働率を向上させることが期待される。					

【協約事項4】	評価指標 (比重)	単位		評価指標の推移					
				(参考) 22年度	23年度	24年度	25年度	(参考) 26年度	
公	大学等との連携を強化するなど消費者教育・啓発の取組を多様化します。	大学等との 連携数	校	目標	-	調整・仕 組み作り	1	2	6
				実績	1	市内専門 学校1校 との連携	市内専門 学校1校、 市内大学 2校との 連携	市内専門 学校1校、 市内大学 3校との 連携	
取組状況	大学・専門学校と連携し、消費者教育・啓発について協働プロジェクトに取り組むことなどにより、具体的な成果物や事業につなげた。25年度における成果としては、①大学生インターンシップ（明治学院大学、関東学院大学）、②デザイン協力（岩崎学園デジタルアーツ専門学校）③大学又は学生が制作・発行する情報誌への消費生活啓発記事の掲載（横浜市立大学、関東学院大学）								
目標と実績の 差異原因	大学等へ積極的にアプローチを行ったため。								
今後の取組に ついての考え	新入生説明会や大学の広報物への記事掲載等段階的に関わっていく中で、連携の手法を調整していく。								
所管局の見解	大学等との連携を強化することにより、学生が消費者被害に遭わないよう、より啓発を充実させることを期待する。								
監査法人評価	S	監査法人 コメント	デザイン協力や雑誌の記事掲載等、過年度までに連携のあった大学等に対して継続的に連絡を取り合うことで、目標を大幅に達成している。特に大学生インターンシップの受け入れについては、新規の連携にもつながっており、今後も当該取組の継続、新たなアプローチの実施を通じて連携件数を増加させていくことが期待される。						

その他取組状況及び所管局の課題認識

<ul style="list-style-type: none"> ・固有職員の公益法人会計実務セミナー等を受講することによる事務処理能力の向上や、専門研修等の相談員に対する研修を強化することにより、複雑化・高度化する消費生活相談業務に対して、適切に対応しています。 ・消費者被害の未然防止を図るために、消費者教育・啓発について、効果的・効率的な事業を運営しています。 ・市の消費者行政を推進する上で不可欠なノウハウを蓄積しており、団体の公益的使命に変わりはありませんが、消費者問題というのは、その被害態様や内容が日々変化するものであるため、今後とも継続的に変化に対応して頂くことが課題です。
--

財務状況 (24年度, 25年度 : 3月31日現在)

	24年度	25年度
<資産の部>		
資産合計	115,348	103,421
流動資産	55,849	29,591
固定資産	59,499	73,830
<負債の部>		
負債合計	87,593	64,756
流動負債	61,501	28,771
固定負債	26,092	35,985
<正味財産の部>		
正味財産合計	27,754	38,665
指定正味財産	5,000	5,000

	24年度	25年度
経常収益	274,061	272,328
経常費用	272,600	264,934
経常損益	1,461	7,394
経常外収益	0	3,638
経常外費用	0	6
経常外損益	0	3,632
税引前当期損益	1,461	11,026
一般正味財産期末残高	22,754	33,665
当期指定正味財産増減額	0	0
指定正味財産期末残高	5,000	5,000
正味財産期末残高	27,754	38,665

	24年度	25年度
補助金	17,592	16,381
委託料	254,124	253,851
市税等の減免	1,452	1,428

団体ごとの経営改革に関する方針 (22年度策定)

中期経営計画を策定し、今後の中長期的な事業費等を精査することで、総コスト削減の具体的な取組を明確にします。特に、管理部門も含めた各部門・事業毎の徹底的な見直しと、業

- ・ 務量の把握に基づく適正な人員配置等を推進し、常に費用対効果を検証することで、経費の必要最小化に努めます。また、新たな収入源の確保を目指し、団体の保有する人材や事業のノウハウ等の経営資源を一から洗い出します。
- ・ 貸会議室事業について、稼働率の向上や利用目的による料金等運用方法の見直しを行い、より効率的・効果的な運用を図ります。また、23年度からの次期指定管理にあわせて、事業見直し計画を22年度中にとりまとめます。

第3期協約期間 (23~25年度) の取組状況

【協約事項2】	評価指標 (比重)	単位	目標	評価指標の推移				(参考) 26年度
				(参考) 22年度	23年度	24年度	25年度	
財 固定経費等の見直しを図り、コストの削減を目指します。	22年度比の固定経費等	%	100	-	対H22年度比 ▲6.65%	対H22年度比 ▲6.47%	97	95
取組状況	協約期間の3年間をかけて事務事業の見直しと効率化を図ることで固定経費等を22年度比で3%以上削減した。							
目標と実績の差異原因	①平成23年度以降、職員がコスト意識を持って節電など儉約に努めた、②平成23年度以降、固有職員1名分を嘱託員に、嘱託員1名分を派遣社員等に転換、③平成25年度は、固有職員定年退職に伴う後任として新規職員採用によるコストダウン、市に準じた基本賃金の一時的引き下げなど、特殊要因があったため、目標を大幅に上回る削減を実現できた。							
今後の取組についての考え	平成25年度は平成22年度比の固定経費等を3%削減するという取組目標は達成しており、今後も職員1人ひとりがコスト意識を持った対応をするとともに、定期的に執行状況を確認していく。							
所管局の見解	今後も、職員のコスト意識を持った対応や、定期的な執行状況を確認することにより、引き続き成果をだすことを期待する。							
監査法人評価	S	監査法人コメント	固有職員の欠員分を嘱託員に、嘱託員の欠員分を派遣社員等に転換したこと等により、23年度より引き続き目標を大幅に達成している。25年度は、さらに市に準じた基本賃金の一時的な引き下げ等もあり、達成比率が高くなっている。しかしながら、通信費、水道光熱費等は増加傾向にあり、引き続きコスト意識を持った対応等が期待される。					

その他取組状況及び所管局の課題認識

- ・ 中期経営計画を策定し、組織運営体制の効率化等を図っています。具体的には、理事、評議員を削減しています。
- ・ 財務の改善については、消費者協会が極めて公共性が高く、高度な中立性が要請されていることから、自主財源を獲得することが困難であるものの、計画的に財務状況を管理することが課題です。

人事組織 (役職員数は各年度7月1日現在、人件費総額は25年度決算及び26年度予算)

役 職 員 数		(単位：人)	
		25年度	26年度
役 員 数		7	7
常勤役員		2	2
固有		0	0
市現職		0	0
市OB		2	2
非常勤役員		5	5
固有		0	0
市現職		0	0
市OB		0	0
職 員 数		10	10
固有		7	7
市派遣		0	0
市OB		3	3
嘱 託 員 数		34	33
固有嘱託		34	33
市OB嘱託		0	0

※職員数は、嘱託員数やアルバイト数を除く

人 件 費 総 額		(単位：千円)	
		25年度	26年度
人 件 費 総 額 (a)		85,006	83,369
役員報酬		8,158	8,343
職員人件費		54,506	59,860
退職給与引当預金支出額		12,724	4,550
法定福利費		9,619	10,617
総 収 入 (b)		275,966	288,923
人 件 費 割 合 (a/b)		30.8%	28.9%

※人件費は、嘱託員やアルバイトを除く

平均年齢・年齢構成 (26年7月1日現在)

区分	平均年齢	年齢構成				
		30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代
全職員	52.3歳	0人	1人	2人	4人	3人
うち固有職員	48.0歳	0人	1人	2人	4人	0人

※全職員は、嘱託員やアルバイトを除く

団体ごとの経営改革に関する方針 (22年度策定)

- ・ 公益法人認定に向けた役員体制の見直し及び固有職員の人材育成計画について、22年度中に検討結果をとりまとめます。
- ・ 公益法人認定申請までに当団体の課題を抽出し、検討結果をとりまとめます。

第3期協約期間 (23～25年度) の取組状況

【協約事項6】	評価指標 (比重)	単位	評価指標の推移				
			(参考) 22年度	23年度	24年度	25年度	(参考) 26年度
業 人材育成計画に基づく研修等を行い、職員のマネジメント能力や相談対応能力を強化します。	固有職員の計画的な研修受講 (0.5)	目標	-	職務に応じた業務研修受講開始	研修継続	全職員が業務研修の受講達成	職務に応じた業務研修の受講
		実績	-	職務に応じた業務研修の実施	公益法人会計実務セミナーや食品制度と監視研修等の受講	全固有職員が業務研修を受講	
	相談員の専門グループ研修受講 (0.5)	目標	-	専門グループ研修を開始	研修継続	全相談員が専門グループ研修の受講達成	各グループでテーマ設定し、計画的に研修を受講
		実績	相談員研修回数増加	専門グループ研修の実施 (各6回)	5グループ各8回の研修実施	全相談員が専門グループ研修を受講 (各10～11回)	
取組状況	22年度策定の人材育成計画に従い、平成23年度以降、固有職員が、基礎的な研修とは別に、消費生活行政担当者レベルアップ研修 (法令編・実務編)、公益法人会計実務セミナーなどを受講、平成25年度は、消費者行政職員管理職講座、紛争解決委員会研修会などを受講した。その結果、協約期間内において、全ての固有職員が職務に応じた専門的業務研修を受講した。また、全ての相談員が、全員を対象とした専門知識研修、法律研修のほか、5グループに分けて専門グループ研修を行い、平成25年度は、各グループで年10回～11回実施した。						
目標と実績の差異原因	目標どおり研修を受講した。						

今後の取組についての考え	①業務研修の優先順位等検討し、効率的に実施していく。 ②グループごとのテーマの設定、リーダーの選定等の調整を行い実施していく。		
所管局の見解	業務研修の優先順位や、テーマの設定等の調整を実施することにより、さらなる職員のマネジメント能力等の向上が図られることを期待する。		
監査法人評価	A	監査法人コメント	25年度は消費者行政職員管理職講座、紛争解決委員会研修会などの受講により、固有職員全員の業務研修の受講が達成された。また、全相談員についても引き続き、5グループにわたるグループ研修を受講するほか、専門知識研修、法律研修の受講がなされ、目標が達成された。

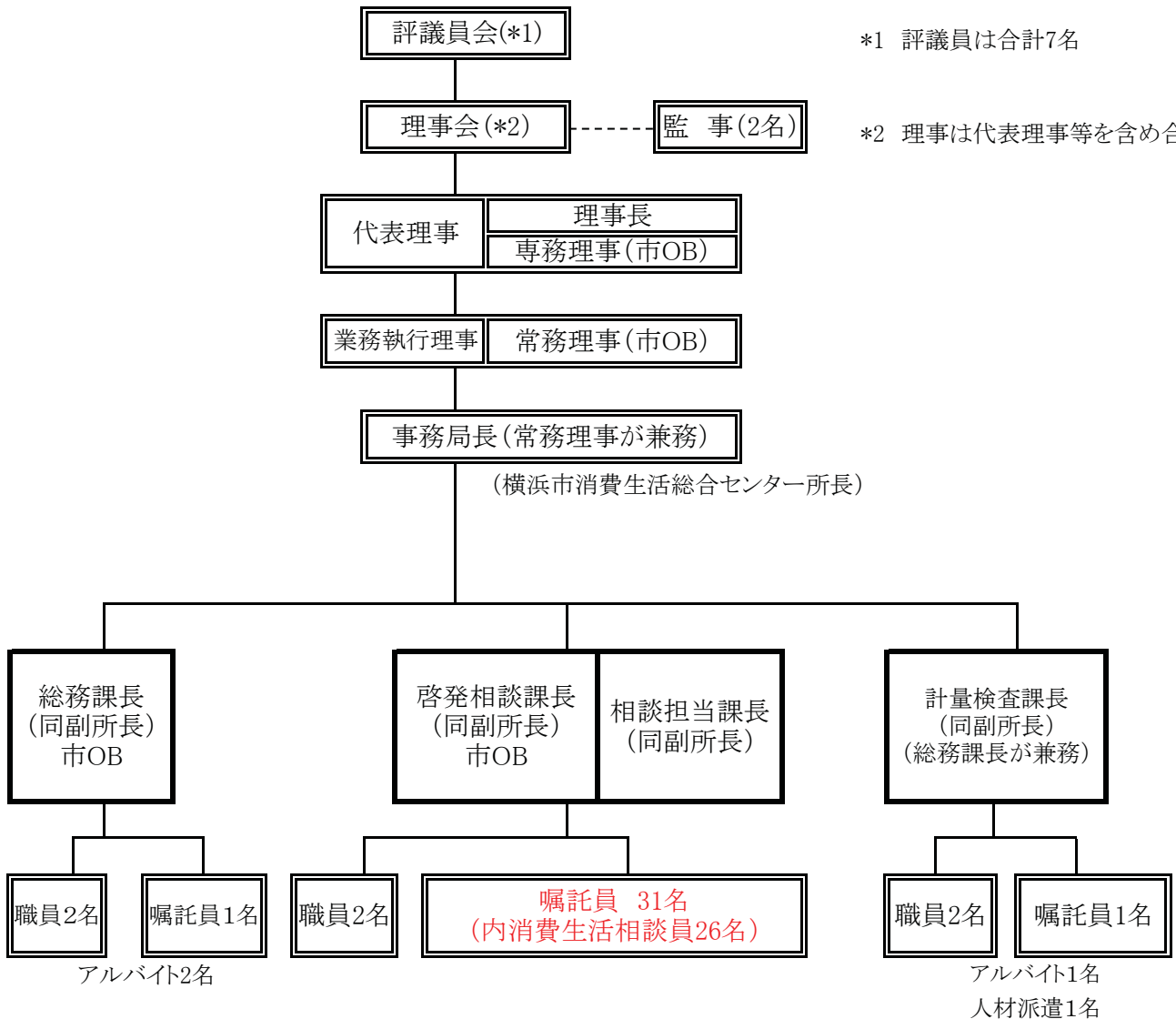
【協約事項7】	評価指標(比重)	単位		評価指標の推移				
				(参考)22年度	23年度	24年度	25年度	(参考)26年度
役員数の見直しを図り、法人運営を効率化します。	理事数(0.5)	人	目標	-	9	7	7	5
			実績	9	9	5	5	
	評議員数(0.5)	人	目標	-	15	7	7	7
			実績	15	15	7	7	
取組状況	24年度中の公益財団法人認定を目指して移行準備を進める中で、役員数に関しても見直しを行った。							
目標と実績の差異原因	平成24年11月より、公益財団法人への移行認定に伴い、役員数の見直しを行った。							
今後の取組についての考え	役員数を削減済みであるため、今後も現状を維持する。							
所管局の見解	役員数の見直しを達成した。							
監査法人評価	S	監査法人コメント	理事の人数、評議員の人数ともに目標を達成している。特に理事の人数は目標7人に対し実績5人と大幅に目標を達成しており、増員等がなければ26年度目標も達成する見込みである。					

その他取組状況及び所管局の課題認識

<p>役員数の削減を行い、また、平成22年度に策定した人材育成計画に従い、固有職員が基礎的な研修とは別に消費者行政担当者を対象とした研修を受講する等し、さらに、すべての相談員が、専門知識研修等の研修を受講しました。</p> <p>・業務・組織の改革については、囑託員を含む全職員を対象に、業務実績評価を賞与の支給率に反映させる制度を活用して、引き続き、職員の育成等を行う必要があります。</p>

公益財団法人横浜市消費者協会 組織図

平成26年7月1日現在



*1 評議員は合計7名

*2 理事は代表理事等を含め合計5名

- (1) 理事会及び評議員会に関する事
- (2) 人事、給与及び福利厚生に関する事
- (3) 予算、決算及び経理に関する事
- (4) 事務事業の連絡調整に関する事
- (5) 危機管理に関する事
- (6) 個人情報保護の統括に関する事
- (7) 関係団体等との連絡調整に関する事
- (8) 消費生活に係る情報の収集に関する事
- (9) 消費生活に係る資料の展示等に関する事
- (10) 施設の管理・運営に関する事
- (11) 他の課の主管に属しない事

- (1)消費生活に係る啓発に関する事
- (2)消費生活に係る相談及び苦情の処理等に関する事
- (3)消費生活に係る情報システムに関する事
- (4)商品テストその他商品の実習に関する事
- (5)消費生活に係る情報の発信・提供に関する事

- (1)計量器の定期検査に関する事
- (2)計量に関する立入検査、指導等に関する事
- (3)計量思想の普及啓発に関する事