

協 約

協約とは、横浜市が団体に託す公益的使命を明らかにし、団体がその達成のために自ら計画を策定して、重要な経営目標について市と団体が共有化することによって、目標による団体の自主的・自立的経営を目指すものです。

団体名	財団法人 横浜市消費者協会	団体分類	引き続き経営努力が必要な団体
		所管課	経済局消費経済課
		協約期間	平成23年4月1日～平成26年3月31日（3か年）

【経営の基本的考え方】

横浜市	外郭団体としての必要性	近年全国的にも地方消費者行政の充実が期待される中で、消費者保護に直結する消費者教育・啓発事業の実施や消費生活相談事業の運営を担っており、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、高い存在意義・役割が認められる。
	団体に期待する役割	<ul style="list-style-type: none"> ・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その増進、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こと。 ・市内消費者のニーズに対応するために団体の専門性を高めるとともに、財務及び人事組織の自主改善を常に図ることで効率的な運営を実現し、コストパフォーマンスに優れた団体を目指すこと。
	経営改革の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育・啓発事業の充実、受益者満足度の向上など、事業が高い効果を発揮し、公益的使命が最大化するよう努める（大学等との連携事業の実施）。 ・職員研修の充実等により、固有職員及び相談員の専門性向上に努めることで、団体としての存在意義を高める。 ・中期経営計画を策定し、各種事業内容の見直しを行うことで、総コスト削減の取組を行う。 ・団体の保有する人材や事業ノウハウ・設備等の経営資源を一から洗い出し、財務体質の強化を目指す。
団体	経営理念	私たちは実施事業を通じて、市民の安全で安心な消費生活の実現に寄与していく。相談や啓発業務を通じて消費者被害の救済・未然防止を実現するとともに、他の消費者団体等との連携によって消費者ニーズを的確につかみ、よりよいサービスを目指していく。また、事業や組織の見直し・改善に取り組むことにより、効率的な運営を行い、市民の消費生活の向上に寄与する最適な団体として存在意義を高めていく。
	経営ビジョン（計画期間で目指す基本方向）	<ul style="list-style-type: none"> ・複雑・高度化する消費生活相談に対応する専門性を高めるとともに、高齢者対応の充実など公益的使命に応える。 ・消費者被害の未然防止を推進するため、幅広い機関・団体との連携により、効率的で効果的な消費者教育・啓発活動を行う。 ・事業の見直しや職員の育成を通して、効率的な組織運営に努め、市民ニーズに対応した事業の展開を進める。
	これまでの団体活動の成果	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市消費者協会は昭和54年の設立以来、一貫して高い相談対応能力を持つ団体として「横浜市消費生活総合センター」の管理運営を担ってきた。 ・相談員が事業者等と交渉する「あっせん」件数は年間1,600件以上、地域で開催する「出前講座」は年間100回以上の実績を出している。 さらに、土日の電話相談の実施、夜間の対応時間の延長、メール相談などサービスの拡充に取り組んできた。
	経営課題	<ul style="list-style-type: none"> ・相談対応能力の向上と、他機関との連携や新たな手法の導入による幅広い市民への効果的な教育・啓発。 ・事業・組織の見直しによる固定経費等コストの削減。 ・人材育成計画に沿った職員の育成と、環境の変化に対応した事業の展開。

協約事項 （重要な経営目標）	1	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。
	2	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。
	3	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。
	4	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。
	5	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。
	6	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。
	7	業	役員数の見直しを図り、法人運営を効率化します

※公…公益的使命の達成 財…財務の改善 業…業務・組織の改革 の3つの視点の分類を表しています。

【経営改善行動計画】

【協約事項 1】		評価指標 (比重)	単位	評価指標の推移						
				19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25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	—	—	—	—	—	中期経営計画の策定	取組みの実行	取組みの実行
協約事項を達成するための取組内容及び期限		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、進捗度及び改善策等を公表する。また、その結果を次年度以降の事業に反映させる。								
協約事項の選定理由及び団体の中期経営計画等との関連性		団体としての主要業務である指定管理者業務については指定管理期間の計画を作り運営していたが、長期的な視点からの計画を作成していなかった。このため団体として中長期的な業務運営能力の維持向上のため、団体全体の中期経営計画を策定し実行していくことを目標と掲げる。								
評価指標の過年度（19～22年度）結果分析及び 25年度の目標水準の設定根拠		[過年度結果分析] 18年度から22年度までの5年間、横浜市消費生活総合センターの指定管理者の指定を受け、計画的に事業を進めるとともに、専門性の強化・サービスの拡充・コストの削減等の取組みを進めてきた。								
		[目標水準] 消費者行政の充実強化、経済環境の変化、悪質商法の巧妙化などに対応して、協会における事業と組織を見直し、更に専門性とコストパフォーマンスの高い団体を目指す。（中期経営計画内の目標達成の基準年度を22年度比とする。）								
【協約事項 2】		評価指標 (比重)	単位	評価指標の推移						
				19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25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	1,868	1,597	1,624	1,724	1,700	1,700	1,700
協約事項を達成するための取組内容及び期限		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、目標水準の達成を目指す。								
協約事項の選定理由及び団体の中期経営計画等との関連性		相談者の自主交渉による解決が難しい場合に、あっせんによるフォローを行うことは、市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与するという公益的使命の達成に繋がるため。								
評価指標の過年度（19～22年度）結果分析及び 25年度の目標水準の設定根拠		[過年度結果分析] 前協約期間における目標件数（年間1,600件）については、相談体制の強化・見直しを進めたことにより、ほぼ計画通りに達成することができた。								
		[目標水準] 相談内容が複雑・高度化する中で、弁護士など関係機関との連携を強化し、また、相談員の専門性や交渉力を高め、より丁寧な対応を図ることなどによって、交渉力が乏しく自主解決が困難な案件を解決に繋げる必要があるため。								

【協約事項 3】		評価指標 (比重)	単位	評価指標の推移						
				19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25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	%	37.9	40.8	43.2	43.1	44	46	48
協約事項を達成するための取組内容及び期限		会議室は当初より、1時間単位で貸出を行ってきたが、より効率的な貸出しをするために23年度、貸出時間枠と料金の改定を行い、稼働率の向上を目指す。								
協約事項の選定理由及び団体の中期経営計画等との関連性		消費者団体の活動支援の場としての会議室をより一層活用してもらうため、利便性を高めるとともに、会議室全体の稼働性を向上させるため、運用の見直しを行う。								
評価指標の過年度（19～22年度）結果分析 及び 25年度の目標水準の設定根拠		[過年度結果分析] 横浜市消費生活総合センターの会議室は、条例により利用目的・料金が限定されていることや、会議室の構造上の制約もあるなかで、毎年、徐々に稼働率は上昇してきた。これは、空いている時間帯の利用を促進するため、ホームページのPRや近隣の事務所へのポスティング等の成果と言える。また、22年度に会議室の付帯設備の更新も実施した。								
		[目標水準] 貸出時間帯や利用料金設定の変更、消費者団体等への利便性を配慮した貸出しなど、運用方法を見直すことで、稼働率の向上が見込まれる。								
【協約事項 4】		評価指標 (比重)	単位	評価指標の推移						
				19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25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	—	—	(1) ※	1	調整・仕組み作り	1	2
協約事項を達成するための取組内容及び期限		市内大学・専門学校との連携により、消費者教育・啓発について調査、効果的な資料、情報発信等について協働プロジェクトに取組み、具体的な成果物や事業につなげる。(25年度 2校)								
協約事項の選定理由及び団体の中期経営計画等との関連性		高齢者の相談が急増する一方、若年層の相談も増加する状況にあるが、消費者トラブルへの関心や意識は低く、従来の消費者教育・啓発では限界がある。このため、従来取り組んできた専門学校との協働啓発プロジェクトを更に発展させ、大学等との連携により、新たな消費者教育・啓発手法を検討、実施する。								
評価指標の過年度（19～22年度）結果分析 及び 25年度の目標水準の設定根拠		[過年度結果分析] 2年間の専門学校との協働プロジェクトにより、若者の感性を生かしたPRチラシ・啓発グッズの作成、フィルムの街頭上映等を実施。 ※評価指標の推移(21年度)について、連携した事業を行ってはいないが、団体間の書面による協定等を結んでいないためカッコ書きとした。								
		[目標水準] 23年度は大学等との協議・調整を行い、協力が得られた大学等との協定により、24年度から効果的な消費者教育・啓発手法について検討し、成果物の作成・配布・検証等具体的な取組を行う。								

【協約事項 5】		評価指標 (比重)	単位	評価指標の推移						
				19年度	20年度	21年度	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	-	-	97
協約事項を達成するための取組内容及び期限		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%削減する。								
協約事項の選定理由及び団体の中期経営計画等との関連性		厳しい財政状況の中で、団体は財務改善のための経営努力を求められている。事業全体の経費の見直しを図り、コスト意識を念頭に置いた効率的な運営に努める。								
評価指標の過年度（19～22年度）結果分析 及び 25年度の目標水準の設定根拠		[過年度結果分析] 19年度から22年度までの協約期間中に、補助金及び委託料を約550万円削減し、効率化した経営を実現している。								
		[目標水準] 縮減が難しい固定経費等（光熱水料費、通信運搬費、人件費等）を目標数値とした。								

【協約事項 6】		評価指標 (比重)	単位	評価指標の推移						
				19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25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)	-	-	-	-	-	職務に応じた業務研修の受講開始	研修継続	全職員が業務研修の受講達成
		相談員の専門グループ研修受講 (0.5)	-	-	-	相談員研修回数増加	相談員研修回数増加	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
協約事項を達成するための取組内容及び期限		22年度策定の人材育成計画に従い、段階的な研修の実施により相談員・職員・管理職に求められる能力の向上を進めるとともに、消費者行政の最前線である横浜市消費生活総合センターの専門性、独自性の強化に寄与する。協約期間内において、全ての固有職員が既存の基礎的な研修とは別に、職務に応じた業務研修を受講することを目指す。また、全ての相談員が全員を対象とした専門知識研修とは別に、専門グループ研修を受講することを目指す。								
協約事項の選定理由及び団体の中期経営計画等との関連性		消費者行政の充実強化の流れの中において、協会が担う横浜市消費生活総合センターでは、複雑・高度化する相談や急増する高齢者被害等に対応する専門性と機動性が求められており、協会の人的資源を最大限活用する取組が急務となっている。								
評価指標の過年度（19～22年度）結果分析 及び 25年度の目標水準の設定根拠		[過年度結果分析] 21、22年度は相談員の法律知識等に関する研修回数の増加により、相談対応能力の向上を図ってきた。また、平成18年、20年に協会固有職員の内部登用により2名を課長職とした。								
		[目標水準] 23年度以降、管理職・ベテラン相談員の定年退職が続く状況の中、計画的・段階的な研修等により職員全体の人材育成を進め、専門性・自立性の高い団体とし、団体活動の核となる職員を育てる必要があるため。								

【協約事項 7】	評価指標 (比重)	単位	評価指標の推移						
			19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
業 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	9	9	9	9	9	7	7
	評議員数 (0.5)	人	15	15	15	15	15	7	7
協約事項を達成するための取組内容及び期限	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う。								
協約事項の選定理由及び団体の中期経営計画等との関連性	公益財団法人への移行に伴い、団体の効率化、スリム化を図るため、役員数を削減する。								
評価指標の過年度（19～22年度）結果分析 及び 25年度の目標水準の設定根拠	[過年度結果分析] 昭和54年に設立以来、副理事長職の廃止等を行ってきたが、理事・評議員については削減していない。								
	[目標水準] 団体の規模に見合った役員数として、各7名ずつを目途に公益財団法人の定款づくりを進めていく。								

※ 平成22年度の数値は見込数値です。平成23年度から平成25年度は目標数値です。増加率等の算出は原則、平成21年度を基準としています。

※ 評価指標が複数の場合は、重要性を比重により示しています。 ※ 市補助金等は、毎年の予算編成、市会の議決を経て決定することになります。