

# 横浜市消費生活総合センター



## 指定管理応募にあたっての事業計画

平成27年8月

公益財団法人横浜市消費者協会

# 事業計画

## < 目次 >

---

1-(2) センター運営にあたっての基本方針	(様式2-A)
ア 運営にあたっての基本方針	1
イ 経営方針	3

---

1-(3) 第2期指定管理の実績	(様式2-B)
ア 5年間の指定管理業務における実績・成果	4
イ 平成24年度実施のセンター指定管理者選定評価委員会による評価結果報告書(平成25年1月)を受けての改善状況	7

---

2-(1) 職員の確保、配置及び育成	(様式2-C)
ア 組織体制	9
イ 人材の確保	10
ウ 職員の配置	11
エ 人材育成方針	13

---

3-(1) 事業概要、取組内容	(様式2-D)
センター事業の基本的考え方	14
「(1)消費者の啓発に関する業務」・「(6)その他の事業(消費者教育等)に関する業務」	16
ア 事業の達成目標及び実施方針	
「(2)消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務」	18
ア 事業の達成目標及び実施方針	
「(3)商品テストその他商品の実習に関する業務」・「(4)消費生活に関する資料の展示等に関する業務」・「(5)消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務」	20
ア 事業の達成目標及び実施方針	
「(7)消費生活に関連した自主事業に関する業務」	21
ア 事業の達成目標及び実施方針	

---

イ 指定期間(平成28年4月1日から平成33年3月31日までの間)に実施する取組内容	22
ウ 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事業)	

---

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2-E)
	ア 施設及び設備の維持保全・管理方針	24
	イ 施設運営にかかる提案（利用料金の設定）	24
	ウ 事業・業務を効率的に実施していくための工夫	25

---

4-(2)	業務に係る情報の保護・情報公開への取組	(様式2-F)
	ア 業務に係る情報の保護に関する方針、取組	26
	イ 情報公開に関する方針、取組	26

---

別添	指定管理料提案書及び収支予算書	(様式3)
		28

---

## 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 協会のこれまでのセンターの管理・運営の実績を土台に、新たな課題にも積極的にチャレンジし、市民の安全で快適な消費生活の実現を目指します。

協会は、昭和49年の横浜市消費者センター（当時）開設と同時期に発足した「センター運営協議会」を前身とし、昭和54年に、横浜市の出捐により財団法人として設立されてからは、センターの管理・運営を受託し、更には指定管理者制度が導入された平成18年度以降は第1期及び第2期の指定管理者として管理・運営を担い、横浜市消費者行政に一貫して寄与してまいりました。

一方、消費者行政の施策環境は、平成21年9月に、消費者庁及び消費者委員会が設置され、同時に消費者安全法が施行されて以降、消費者教育の推進に関する法律の施行（平成24年12月）、消費者教育推進基本方針の閣議決定（平成25年6月）、消費者安全法の改正（平成26年6月公布、交付日から2年以内に施行）など新たな法整備が急速に進んできました。「消費生活センター」の組織及び運営等についての法的根拠等が整備されるとともに、各自治体に対しても、消費者教育の推進や地域における消費者安全ネットワークの構築など新たな消費者行政施策の展開が求められており、横浜市のセンターにおいてもその一翼を担うことが想定されています。

このような状況を踏まえ、当協会は、これまでの消費者被害に対する救済支援策の実績を土台に、消費者市民社会の形成などの新たな課題にも積極的にチャレンジし、消費者利益の更なる擁護・増進を図ることを通して横浜市民の安全で快適な消費生活の実現を目指します。

#### 2 消費者安全法の改正の趣旨を踏まえ、相談体制を一層充実し、問題の早期解決を図ります。

センターには、近年、年間平均2万3千件余の消費生活に関する市民からの苦情相談が寄せられており、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。これらの苦情相談は、情報化、国際化、高齢化の進展に伴い、年々、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。

協会では、経験豊富な相談スタッフを数多く有していますが、このような状況に対応するため、相談員の専門性や組織としての相談対応能力（あっせん解決力を含む。）のレ

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

ベルアップを図るほか、主任相談員の増員や相談員バックアップ体制強化のための増員など相談体制を更に充実させ、より丁寧かつ適切なアドバイスやあっせんを行うことにより、問題の早期解決を図ります。

### **3 消費者教育の推進に関する法律や消費者教育推進基本方針の趣旨を踏まえ、横浜市経済局、各区役所などと相互補完・連携し、消費者教育の推進に関する事業を展開します。**

消費者教育の推進に関する法律や消費者教育推進基本方針を踏まえ、横浜市では、現在、「横浜市消費者教育推進の方向性」について検討されています。その中で、センターは、経済局消費経済課及び各区地域振興課・教育委員会事務局・他の区局等と並んで、「消費者教育センター」の機能の一翼を担うことが期待されています。

協会は、消費者教育推進の拠点の一つとして、苦情相談業務を通じて把握する直近の情報をベースに、消費者市民社会形成に向けての消費者教育に関する事業を展開します。

### **4 地域の消費者団体、消費生活推進員等の消費者啓発に関連する団体等との連携を深め、効果的な事業展開を図ります。**

従来からの取組を通じて培ってきた地域の消費者団体、消費生活推進員等との連携・協力体制を図るため、「センター連携会議（仮称）」を設置し、センター各種事業についての意見・情報交換を行うとともに、街頭キャンペーン事業などを協働で実施します。

さらに、横浜市老人クラブ連合会や横浜市社会福祉協議会など高齢者に関連する団体との連携・協力によって、効果的な啓発事業を実施します。

このほか、消費者団体等への支援の一環として、センター内において、活動作業や資料保管のスペース、コピー機を提供するなど、消費者団体等の自主的な活動を支援します。

### **5 外部の専門機関等との連携に基づき、効率的な事業展開を図ります。**

消費者問題は、衣食住から金融、IT関連までさまざまな分野に及んでいることから、長い間積み重ねてきた様々な外部の専門機関等（横浜弁護士会、神奈川県司法書士会、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、ECネットワーク等）との連携実績や首都圏の各センターとのネットワークを活かし、効率的な事業展開を図ります。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

## イ 経営方針

### 1 公益財団法人として、透明性のある経営を目指します。

協会は、平成24年11月に、一般財団法人から公益財団法人へ移行しました。センター指定管理事業は、協会の公益目的事業として行われます。公益財団法人は、認定を受けるに当たって、法に定められた18の要件（公益認定基準）を満たすことなどが義務付けられており、認定後も、行政庁（神奈川県）へ毎年度事業終了後に提出する事業報告や計算書類等あるいは立入検査等を通じて、適合性について継続してチェックされます。

更に、協会は、横浜市の外郭団体として協約等を通じ横浜市からの指導を受けるとともに、ホームページ等を通じ経営情報や事業情報を公表し、協会経営の透明性を高めるよう努めます。

### 2 人的資源の活用・育成を図ります。

センター事業の主軸となる苦情相談対応や啓発、情報収集事業を、効果的、効率的かつ適正に遂行するためには、かかわる人材の力量や経験が大きな重みを持つものと認識しています。

消費者問題の複雑化、多様化などの日々の変化、関係法令整備等の進展などを踏まえ、対応できるスタッフの確保を事業遂行の要と捉え、必要とする有資格者の確保はもとより、時宜に即した専門知識習得のための研修や個々のビジネス能力向上を期しての接遇研修等を体系的に実施します。また、職場環境整備にも意を配し、人材の継続的な活用・育成を図ります。

### 3 状況の変化に対応した柔軟な事業展開に努めます。

近年の消費者行政を取巻く関係法整備や消費者庁主導による新たな取組提起は著しいものがあり、横浜市消費者施策においても、これから更なる取組の深化があるものと予想されます。また、国の「交付金を活用して行われる消費者行政推進事業」についても、平成29年度末目途に地方財源への転換を示唆されています。消費者に係る問題は、これからも複雑化、多様化が続き、それに即した消費者施策の提起が予想されます。

指定管理事業の趣旨を逸脱しない範囲で、横浜市との協議となりますが、指定管理期間中途であっても、当初事業計画に固執することなく、市民の安全で快適な消費生活実現の観点で、状況の変化に対応した柔軟な事業展開に努めます。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

## 1-(3) 第 2 期指定管理の実績

## ア 5年間の指定管理業務における実績・成果

## 1 全国トップレベルの相談受付対応

## (1) 相談件数

市民から寄せられた相談件数（苦情相談及び問合せ件数の合計）は、平成 23 年度から 4 年間の年間平均実績で 23,835 件、全国第 2 位となっています。

【消費生活相談窓口】 月曜日から金曜日まで 9時から18時まで  
土曜日・日曜日 9時から16時45分まで

【相談対応実績】 (件)

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
相談件数 (苦情+問合せ)	24,007 (全国第 2 位)	22,759 (全国第 2 位)	25,001 (全国第 2 位)	23,572 (全国第 2 位)未確認

## (2) 相談員 1 人当たりの対応件数及びあっせん処理件数

平成 25 年度を例にとると、相談員 1 人当たりの年間対応件数は 909 件、また、質の高い相談対応の指標とも言えるあっせん（相談者と事業者の間に入り、双方の主張を調整し問題を解決しようとする）処理件数の相談件数に占める割合は 8.8%、いずれも全国有数の件数・割合であることを示しています。

## 【平成 25 年度苦情相談受付件数 上位 10 位センターでの比較】

<当協会調べ>

順位	センター名	件数(件)	相談員数(人)	1人当たりの受付件数	あっせん割合
1	東京都消費生活総合センター	34,673	44	⑦ 738	⑨ 4.3%
2	横浜市消費生活総合センター	25,001	26	③ 909	③ 8.8%
3	大阪市消費者センター	22,132	18	② 1,041	⑩ 3.0%
4	名古屋市消費生活センター	15,981	20	⑧ 736	⑧ 4.4%
5	福岡市消費生活センター	14,822	10	① 1,365	⑤ 8.0%
6	北九州市消費生活センター	14,080	22	⑩ 556	② 9.4%
7	神戸市生活情報センター	12,829	17	⑨ 696	④ 8.6%
8	札幌市消費者センター	12,790	15	④ 785	⑦ 4.7%
9	かながわ中央消費生活センター	11,220	14	⑥ 757	① 10.4%
10	福岡県消費生活センター	11,003	13	⑤ 764	⑥ 6.0%

※平成 26 年度の他都市データが未確認のため平成 25 年度データで比較しています。  
※「1 人当たりの受付件数」は当該センターの受付件数を総相談員数で割った数値です。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

## 2 相談対応を支える充実した相談員研修システム

関係法令や専門的知識を学び、情報力や交渉力を高め、複雑化・多様化する相談業務に適切かつ迅速に対応できるよう、研修を計画的に実施しました。

### (1) 専門知識研修

相談員全員を対象に毎月 1 回相談業務終了後に研修を実施しました。

- < 研修内容の例 >
- |         |                          |
|---------|--------------------------|
| ～法律関係～  | ・ 特定商取引法について(弁護士)        |
|         | ・ 金融商品の契約について(弁護士)       |
| ～専門的知識～ | ・ 情報通信の基礎知識と相談業務(一般社団法人) |
|         | ・ 不動産の契約について(弁護士)        |
| ～接 遇～   | ・ 相談対応業務研修(民間会社)         |

< 研修効果 >

- ① 専門家(弁護士等)による研修を実施したことにより、日常の相談業務に関連した深く、正確な知識を取得できたこと。
- ② 相談対応業務研修(接遇研修)では、相談員の電話対応状況を講師がモニタリングし、個々の相談員全員にその結果をフィードバックし、相談対応力の向上につなげたこと。

### (2) グループ研修

相談員全員が、グループ(5～6人)ごとに毎月 1 回研修を実施しました。

< 研修内容 >

業務に密着した関心の高いテーマを選び、実務的知識の習得や法的根拠の確認等を行いました。また、直近の事例を題材として意見交換を行い、聞きとりのポイントや解決策を検討して、より実践に即した内容で実施しました。

(グループ別テーマ例)

- |            |                          |
|------------|--------------------------|
| ～関心の高いテーマ～ | ・ 決済代行業者が介在するクレジット決済について |
|            | ・ 光回線の卸サービスについて          |
| ～直近の事例～    | ・ 定期貸借契約のシェアハウスの中途解約について |
|            | ・ 高齢者の電気通信サービス契約について     |

< 研修効果 >

- ① グループ内の相談対応能力の平準化が図られたこと。
- ② メンバー相互のコミュニケーションが醸成されたこと。
- ③ 相談個別対応のテクニック・技法が習得できたこと。

### (3) 派遣研修

外部機関(国民生活センター、日本消費者協会、神奈川県消費生活課)が実施する研修に相談員を派遣し、研修内容をセンター全体で共有しました。

消費者被害の背景、実務上の相談処理の手順やポイントの解説、ケーススタディを、相談処理に役立てました。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

### 3 着実に取組を進めた啓発事業

---

センターへの相談事例を反映した、分かりやすく確かな消費生活情報を迅速に提供し、対象の世代に即した効果的な啓発事業を展開しました。

#### (1) 消費者教育

地域の団体や高齢者施設運営者などの開催する出前講座や、シニア大学などへ講師を派遣し、具体的かつ典型的な情報を直接提供しました。

また、消費生活上のタイムリーなテーマにより毎月、各区との共催を図りながら消費生活教室を開催するとともに、食品表示・安全に関する講座も開催しました。

#### (2) 周知・広報

各種のリーフレットやポスターをはじめ、「悪質な訪問販売お断りシール」やポケットティッシュペーパーなど目にとまりやすく実用的な啓発物を、高齢者向けや若者向けなど世代に応じて作成し、関係機関の協力も得ながら幅広く配布しました。

以上に加え、多くの市民が利用するバス・地下鉄など市内公共交通機関の車内広告などにより、センターの周知も図りました。

#### (3) 情報提供

消費生活上の多様な情報を掲載した月刊の広報紙を発行するとともに、市社会福祉協議会や市PTA連絡協議会、市大など各種機関等の発行する機関紙（「福祉よこはま」「PTAよこはま」「金沢 HAKKEN」）などへの広告の掲載を図りました。

また、センターのホームページをより拡充しつつ、より見やすい画面とし、スマートフォンなどモバイル対応も進めるとともに、メールマガジンの配信を進めました。

### 4 施設の適正・効果的な管理・運営

---

消費生活推進員や消費者団体と連携して商品テスト室で共同商品テストを実施し、その結果について啓発に活用するとともに、展示・情報資料室の資料の充実や利用者の利便性向上、会議室の適正な貸出や利用率向上等を図るなど、センターの管理・運営業務を着実に執行し、内容の充実に努めました。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

1

平成24年度実施のセンター指定管理者選定評価委員会による評価結果報告書  
(平成25年1月)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)		改善状況
I	事業目標について	
1	<b>【消費者教育事業】</b> 参加者数を増やすための工夫、内容の新たな工夫	情報紙への掲載や講師派遣先への周知などを通じて、参加者数の増加を図っています。また、参加者や講師となる相談員に対してアンケートを実施し、内容の改善に努めています。
2	<b>【消費者啓発事業】</b> 草の根的な地道な啓発、市内企業の賛同や協力を得る取組	対象となる世代に応じた啓発資料を作成し、効果的なルート・場を選んで配布しています。また、市老人クラブ連合会や市内の大学、金融機関などの賛同・協力を得ながら、草の根的に啓発に努めています。
3	<b>【IT関連情報発信事業】</b> ホームページ、メールマガジン等の存在やメール相談自体を知ってもらうための広報・宣伝の取組	ホームページの内容の充実を図り、相談事業などセンター事業をわかりやすく紹介しています。 メールマガジンの周知については、各種講座やイベント等での広報チラシ配布や関係団体の機関誌(「PTA よこはま」「福祉よこはま」)への定期的広告掲載により登録増を図っています。
4	<b>【相談事業】</b> 件数が増加した場合の対応策など、将来を見越した検討の開始	相談件数の増加に対しては、消費生活相談員に対する継続的な研修の実施や主任相談員の配置、弁護士等専門家による助言の機会の確保などにより、相談対応能力の維持・向上、相談処理の迅速化に努めています。
5	<b>【特別相談】</b> キャンペーン時のみではなく恒常的な特別相談窓口の設置の検討	特別相談の常設窓口の設置は、指定管理業務の基本的な枠組みのため、市の方針が必要です。 なお、特別相談で受け付ける相談は、消費生活相談として恒常的に受け付けています。 特別相談としては、関東甲信越ブロック等の各センターと協調して実施するキャンペーン効果が期待できるため、実施しています。
6	<b>【商品テスト事業】</b> 共同で行ったテスト結果の分かりやすい、幅広い公開及び公開・啓発したことの効果測定	共同商品テストの結果については、街頭キャンペーンでパネル展示をするとともにホームページや月刊情報紙で広く情報提供を図っています。 また、それらの効果測定については研究課題とさせていただきます。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

(様式 2 - B)

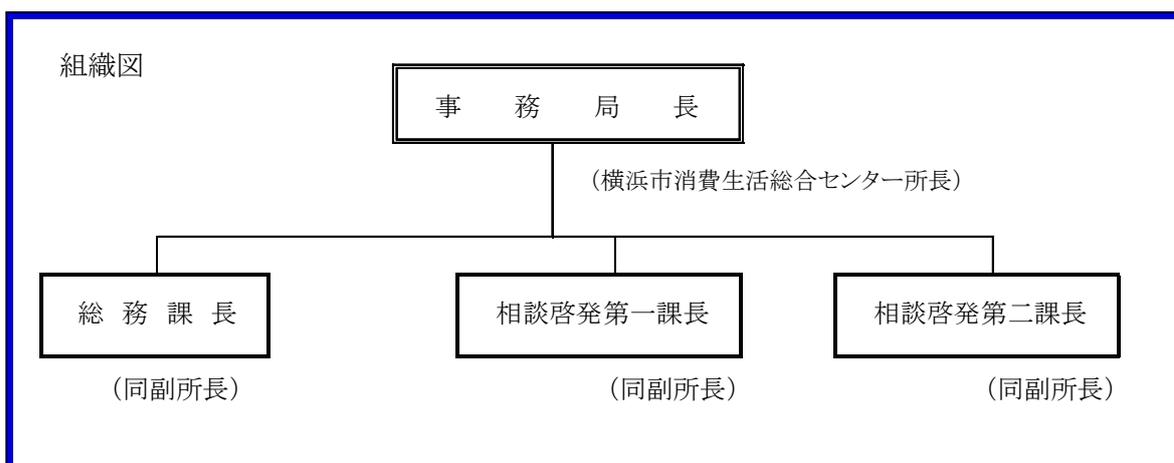
7	<p><b>【消費者団体等連携・支援事業】</b> 消費者団体等連携推進会議に参加していない団体との情報交換</p>	<p>消費者団体等連携推進会議には、横浜市消費生活推進員区代表 3 人及び市内消費者団体代表 3 人に参加していただいています。この市内消費者団体は、8 つの消費者関係団体が加入している連合体です。</p> <p>これらの団体以外の団体との情報交換については、対象団体の抽出、情報交換方法等を含め研究課題とさせていただきました。</p>
	<p>消費者団体への会議室貸出についての工夫</p>	<p>会議室無料開放デイの拡充として、1 か月以内の利用で空きがある場合、消費者団体又は消費生活推進員に無料で貸し出すこととし、制度の周知に努めています。</p>
<p><b>II 運営目標について</b></p>		
8	<p><b>【情報管理の安全性】</b> 個人情報さらには取扱いに係る継続的な情報管理の安全性精査の必要性</p>	<p>毎年度当初に個人情報保護に関する研修を実施し、相互に注意喚起をするとともに、個人情報の取扱いについて再確認を行っています。</p> <p>また、個人情報漏えい事故等防止マニュアルの内容を見直し、改正を行いました。</p>
	<p>情報・資料展示室をもっと多くの市民に利用してもらえるような工夫</p>	<p>センターホームページのグローバルナビゲーション（各ページの共通案内メニュー）に「展示・情報資料室」を置き、利用しやすくするとともに、図書検索機能の充実や新着図書情報の掲載など利用者の利便性を高める取組を実施しています。</p> <p>合わせて、月刊情報紙に関連記事を掲載し、市民への周知を図っています。</p>
<p><b>III 経営目標について</b></p>		
9	<p>引き続き費用対効果を考えた事業企画の実施</p>	<p>消費生活教室の実施にあたっては、費用対効果を高めるため、各区役所と共催を進め、参加人数の増に結び付けました。</p> <p>また、市老人クラブ連合会や市社会福祉協議会と連携し、シニア大学やウィリング横浜の研修への講師派遣を行うことにより、センター主催研修と同等の効果をあげることができました。</p>
<p><b>IV 収支目標について</b></p>		
10	<p>重要な収入源となる会議室利用料を増加させるため、上大岡に足を運んでもらうための工夫や努力</p>	<p>平成 23 年度の会議室貸出方法を見直しなどにより、稼働率の向上、利用料金収入の増を図りました。</p>

<p>団 体 名</p>	<p>公益財団法人 横浜市消費者協会</p>
--------------	------------------------

## 2-(1) 職員の確保、配置及び育成

### ア 組織体制

センター業務については、総務課、相談啓発第一課、相談啓発第二課の3課体制とします。



### 各課の主な事務分担

#### 1 総務課

総務課は、経理事務、労務事務及び庶務事務を行うとともに、展示・情報資料室の運営及び会議室の貸出等の事務を行います。

#### 2 相談啓発第一課

相談啓発第一課は、消費者の苦情に係る相談の処理、相談事例等に係る情報の整理・発信に関して統括するとともに、消費者の安全啓発・教育、商品テスト等の事務を行います。

#### 3 相談啓発第二課

相談啓発第二課は、消費者の苦情に係る相談の処理、相談事例等に係る情報の整理・発信及び消費者啓発・教育等の事業を行います。

(このほか、指定管理業務以外の業務を所管する、計量検査課があります。)

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

## イ 人材の確保

市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与するセンター事業に従事するスタッフは、消費者と事業者との間の情報の質及び量、交渉力等の格差を補う十分な力量を備えた人材でなければなりません。

協会は、センター事業経験が豊富なスタッフを多数擁しておりますが、欠員等生じた場合にも、必要な資質、能力等を有する、センター事業遂行に適した人材の確保に努めます。

### 1 嘱託員

#### (1) 相談スタッフ

全相談員が、消費者安全法に定める消費生活相談員の資格を有しています。

また、27人中、10人(37%)が10年以上の経験者です。

補充に際しては、有資格者を対象に公募を行い、所持資格、相談事業、それに準じた社会人経験、人物、人柄などを勘案し、苦情相談事業、出前講座事業などの業務従事に相応しい人材を、書類及び面接の二段階選考を実施し採用します。

#### (2) 庶務・啓発・相談支援スタッフ

庶務・啓発及び相談支援事務に従事する者には、義務付けてはいませんが相談員等関係資格の取得を奨励しており、6人中4人(67%)が資格所持者です。

また、6人中4人(67%)が3年以上の経験者です。

補充に際しては、公募を行い、社会人経験、所持資格、人物、人柄などを勘案し、啓発事業、出前講座、相談事業支援事務、庶務事務などの業務従事に相応しい人材を、書類及び面接の二段階選考を実施し採用します。相談員以外の嘱託員の採用については、会計事務、消費生活相談、消費者教育・啓発、IT関係業務、広報PR業務など、担当する業務に対応できる必要な専門知識・能力・資格・経験等を保有する即戦力の人材を求めています。

欠員が生じた場合には、公募により、業務に密接に関係する各種資格を有する人材の中から、社会人としての経験等を考慮して人選を行うとともに、採用後も、研修を受講させることなどにより人材の育成を図ります。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

## 2 職員

センター事業全般にかかわる立場で業務に従事する職員は、全スタッフの中軸となり、企画、調整、総務の事務に従事します。啓発・庶務スタッフ同様に、義務付けてはいませんが関係資格の取得を奨励しており、4人中2人(50%)が資格所持者です。

また、4人中2人(50%)が10年以上の経験者です。

補充に際しては、まず内部公募を行い、相応しい人材が選ぶことが困難な場合には、一般公募を行い、社会人経験、所持資格、人物、人柄などを勘案し、啓発事業、出前講座、相談事業支援事務、庶務事務などの業務従事に相応しい人材を、書類及び面接の二段階選考を実施し採用します。

### ウ 職員の配置

効率的な人員配置、効果的な適材適所の人材配置により、限られた財源の中で、最大限の事業効果の達成を目指します。

#### 1 総務課

**【職員配置数】**

課長1人 職員2人 嘱託員1人

**【配置の考え方】**

- (1) 協会全体に係る業務を担当するため、協会業務を周知した経験豊富な者を配置します。
- (2) 公益財団法人としての会計処理を適切に処理するため、経理業務に精通した者を配置します。

#### 2 相談啓発第一課

**【職員配置数】**

課長1人 職員1人 嘱託員4人

**【配置の考え方】**

- (1) 多様な啓発事業を実施するため、啓発事業のノウハウを熟知している者を配置します。
- (2) 相談業務を通して得られる情報を基とした効果的な啓発事業及び商品テスト等を実施するため、消費者安全法に定める相談員資格を有する者等を配置します。
- (3) ホームページ作成等を効率的に実施するため、IT業務に精通した者を配置します。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

**【主任の配置】**

- (1) 知識・経験・実績が豊富な職員の中から、主任として適任である者を任用します。
- (2) 主任は、事務の統括、課長の補佐の役割等を担います。

**3 相談啓発第二課**

**【職員配置数】**

課長 1 人 職員 1 人 嘱託員 30 人 (うち消費生活相談員 28 人)  
(内訳) 相談支援スタッフ 職員 1 人 嘱託員 2 人  
相談スタッフ 消費生活相談員 28 人

**【配置の考え方】**

**(1) 相談支援スタッフ**

主として、P I O - N E T (全国消費生活情報ネットワーク・システム) ※ データ管理、相談データの集計・分析、危害・危険情報の収集等を実施するため、原則として、消費者安全法に定める相談員資格を有する者を配置します。

※国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談 (消費生活相談情報) の収集を行っているシステム

**(2) 相談スタッフ**

主として、市民からの苦情相談の対応等を適切に実施するため、消費者安全法に定める相談員資格を有する者を配置します。

**<主任相談員の配置>**

- ア 知識・経験・実績が豊富な相談員の中から、主任として適任である者を主任相談員に任用します。
- イ 相談員 28 人を各 4 ~ 5 人の 6 グループに分け、各グループに主任相談員を配置し、各相談員の相談処理の的確性、センター相談員全体での相談処理の均一性を図ります。
- ウ 主任相談員は、グループの統括指導、課長の補佐の役割等を担います。

**◆ 施設利用時間に対応するための交代制勤務**

相談室等各施設の利用時間 (業務) に対応するため、スタッフの勤務を交代制とします。

**◇課長・職員・嘱託員 (相談スタッフを除く。)**

- 平日 通常の勤務者 (早番) と勤務開始時刻と終了時刻を繰下げる勤務者 (遅番) とで勤務ローテーションを組みます。
- 土日 一部の者が土日に出勤 (土日出勤) し、平日振替休 (指定休) を取る勤務ローテーションを組みます。

**◇相談スタッフ嘱託員**

- 平日 週 4 日勤務ですので、週 5 日の対応ができるようローテーションを組みます。 (平日一日当たり 16 人以上の配置者確保)  
通常の勤務者 (早番) と勤務開始時刻と終了時刻を繰下げる勤務者 (遅番) とで勤務ローテーションを組みます。
- 土日 一部の者が土日に出勤 (土日出勤) し、平日振替休 (指定休) を取る勤務ローテーションを組みます。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

## エ 人材育成方針

昨今の消費者を巡る問題の多様さやそれに対応する消費者関係法整備等が進展する中、センター業務にも複雑化、高度化の波が押し寄せてきているとともに、そこに携わるスタッフの知識・能力にも、幅広くかつ更なる高度なものが求められてきています。

協会は、人材こそ最も重要な経営資源との認識のもとに、様々な局面に対応するスタッフを育成し続けていくことを、最重要課題と位置付けています。

働く人は、業務を通じ、能力を伸ばし自らの生きがいを見い出し、そのことによる人材価値の高まりは、即ちその帰属する組織（協会）の事業体としての価値の高まりに繋がっていくものと考えます。

### 1 研修制度

業務遂行力の向上は、自己研鑽意欲に支えられたプロとしての知識・技術の習得にあると捉え、協会スタッフには、多くの研修機会を用意しています。

研修プログラムとしては、新採用者への基礎研修からはじまる各種専門知識研修、対人対応力を高める接遇研修、また、他機関が主催する講座等への派遣研修、定期的に自らテーマを設定して行うグループ研修（相談スタッフ）などを実施します。

### 2 評価制度

給与等処遇の公正性を確保するとともに、日常の業務に対する取組を適正に評価するために、人事考課制度と業務実績評価（賞与評価）制度を設け、透明性と納得度が高い制度の構築・運用に努めます。

評価分野等は、人事考課においては、能力・取組姿勢（取組プロセス）・実績の3分野の評価項目について年1回、業務実績評価においては、取組姿勢（取組プロセス）・実績の2分野の評価項目について年2回（夏・冬の賞与支給時期）となっています。分野ごとの評価項目についても、評価観察の継続性を保持しながらも柔軟な見直しを行います。

いずれも、評価内容を本人にフィードバックし、振り返り等の契機とします。

### 3 福利厚生制度

スタッフの健康管理等の制度整備は、円滑な業務遂行の重要な支えとなるものとの観点から、定期健康診断受診項目への法定外項目の追加実施や受診の徹底、横浜市勤労福祉共済への加入、勤労者財形貯蓄制度への対応、夏季休暇、病気休暇などの法定外休暇の付与など、福利厚生制度の充実に努めます。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

### 3-(1) 事業概要、取組内容

#### センター事業の基本的考え方

第1期・第2期指定管理の実績及び新たな消費者施策の動向を踏まえて、センター設置条例に掲げられている業務を着実に遂行します。特に、消費者被害の救済・防止など消費者の安全・安心の確保及び消費者市民社会の形成を、センター事業の柱として取り組みます。

#### 1 消費者被害の救済・防止など消費者の安全・安心の確保

センターの最も基礎的かつ重要な業務である消費者からの苦情相談への対応業務を中心とするとともに、相談から得られた情報を基にした事業を展開します。

- (1) 複雑化、高度化、多様化した消費者トラブルの解決に向け、相談体制等を充実・強化して、消費者被害の救済を図ります。
- (2) 消費生活相談を通して得られる情報を基とした消費者啓発を実施し、消費者被害の未然防止を図ります。
- (3) 高齢者等地域見守りネットワークの構築など、地域におけるよりきめ細かな消費者啓発が重要性を増す中、今後、区や地域において効果的な啓発事業が実施できるよう、消費者啓発についての講師を担える人材の養成に取り組みます。

#### 2 消費者市民社会の形成

横浜市経済局消費経済課、各区地域振興課・教育委員会事務局・他の区局と相互補完・連携し、「消費者教育推進の拠点としての機能」の一翼を担います。

- (1) 様々な啓発事業において、被害にあわない自立した消費者の観点に加え、「消費者市民社会の形成」の視点を盛り込み、事業を展開します。
- (2) 地域における消費者教育の推進が重要性を増し、各区における消費者教育推進の取組が実施されることが想定される中、地域における消費者教育推進の担い手養成に取り組みます。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

(様式2-D)

<参考>

センター設置条例に掲げる事務分掌にそれぞれ該当する事業を、消費者の安全・安心の確保の観点及び消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の観点で、体系的に分類・整理すると次表のとおりとなります。

【事業体系整理表】

消費生活総合センター事務分掌 (設置条例第2条)	消費者被害の救済・防止など 消費者の安全・安心の確保	消費者市民社会の形成	消費生活センター 6機能	指定管理 業務基準(抜粋)
(1) 消費生活の啓発に関すること。	啓発資料等発行事業 消費生活教室事業 <sup>再</sup> 出前講座事業 消費者被害防止講座事業 <sup>再</sup>	啓発資料等発行事業 消費生活教室事業 <sup>再</sup> 出前講座事業 消費者教育講演会事業 <sup>再</sup>	①消費者教育への関心の輪を広げる。 ②消費者教育を自ら企画・実施する。	相談事例の活用。「消費者市民社会の形成」視点の事業の実施
(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。	苦情相談事業 相談力向上事業(専門アドバイザー) 相談事例分析・発信強化 <sup>新</sup>			事例の被害未然防止への活用
(3) 商品テストその他商品の実習に関すること。	苦情品テスト事業 簡易テスト実習事業 <sup>再</sup>			苦情品・自主企画テスト等の実施
(4) 消費生活に関する資料の展示等に関すること。	資料展示事業	資料展示事業	⑥自主学習・交流・情報発信の場を提供する	活動促進の情報・教材提供
(5) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること。	情報提供事業(くらナビ <sup>再</sup> 、HP、メルマガ <sup>再</sup> )	情報提供事業(くらナビ <sup>再</sup> 、HP、メルマガ <sup>再</sup> )	①消費者教育への関心の輪を広げる。	
(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。	貸会議室事業	貸会議室事業	⑥自主学習・交流・情報発信の場を提供する。	
(7) その他各号に準ずる事業	出前講座講師養成セミナー事業 <sup>新</sup> 街頭キャンペーン事業 <sup>再</sup> センター連携会議設置 <sup>再</sup> 相談キャンペーン事業 <sup>再</sup>	地域の担い手養成セミナー事業 <sup>新</sup> 街頭キャンペーン事業 <sup>再</sup> センター連携会議設置 <sup>再</sup>	⑤消費者教育の担い手を育てる。 ①消費者教育への関心の輪を広げる。	相談事例を活かした事業及び「消費者市民社会の形成」視点の事業の実施

注1 消費生活センター6機能は、消費者教育推進会議「消費者教育推進会議取りまとめ」(平成27年3月)によるもの

注2 <sup>新</sup>は、新規事業、<sup>再</sup>は、従来の事業を再編したもの

団 体 名	公益財団法人 横浜市消費者協会
-------	-----------------

「(1)消費者の啓発に関する業務」・「(6)その他の事業（消費者教育等）に関する業務」

**ア 事業の達成目標及び実施方針**

訪問販売や電話勧誘販売等による被害が後を絶たないなかで、苦情相談を通じて収集した相談事例などを十分に活用しながら、地域の関係者や福祉関連施設などとも連携し、特に悪質商法の被害に最も遭いやすい高齢者に力点をおいて、分かりやすい啓発事業を進めます。

また、消費者教育推進の拠点機能の一翼を担い、消費者市民社会の形成に向けて、各種の消費者教育事業の取組を進めます。

**1 啓発資料等発行事業**

**(1) 高齢者向け**

分かりやすい啓発用リーフレットなどの啓発物、訪問・勧誘拒否シールなど効果的で利用しやすいグッズ等を作成し、各区の社会福祉協議会や老人クラブ連合会等を通じて、ひろく高齢者宅への配布を進めます。

また、高齢者が日常的に数多く通う医療機関の協力を得ながら、待合室へのリーフレットの配架などを行います。

**(2) 若者向け**

学生等に引き続き企画の段階から加わってもらうなど、若者にアピールする効果的な意匠の啓発資料の作成・配布や各種刊行物への広告掲載などを進めながら、高校生や学生などにとって目にとまりやすい啓発を図ります。

**(3) 一般向け**

手に取りやすく目にとまりやすい、消費者の目線に立った啓発資料を作成・配布・掲示するとともに、耳に残りやすい発信も工夫しながら、被害の防止に向けた注意喚起を図ります。

**2 教室・講演会事業**

**(1) 消費生活教室**

消費者教育の普及・浸透を期して、将来的な区役所主催への移行を見据えながら、身近な区役所との共催を進めるとともに、消費生活上の安全・安心の確保に加え、消費者市民社会の形成に向けたコースも新たに設け、確かな情報と知識を学ぶ教室を開催します。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

## (2) 消費者教育講演会

消費者市民社会の形成に向けて、ひろく市民を対象に、今後求められる消費者像について関心と知識を高められる講演会を開催します。

## 3 講師派遣事業

### (1) 出前講座

所内の相談員等が地域ケアプラザや地区センター、町内会館、大学等に出向き、それぞれ地域の住民や学生等を対象に、相談事例に基づいた消費生活上の確かな情報と知識を分かりやすく紹介します。

### (2) 消費者被害防止講座

市老人クラブ連合会主催のシニア大学へ引き続き講師を派遣し、悪質商法の手口の紹介など、高齢者にも分かりやすい具体的な事例の提供や注意喚起を図ります。

また、ウィリング横浜主催の研修プログラムへも講師を派遣し、高齢者のトラブルの早期発見と未然防止に向けて、高齢者を見守る関係者を対象としたノウハウの提供を図ります。

## 4 担い手養成事業

### (1) 出前講座講師養成セミナー

消費生活が日々営まれている身近な地域における消費者被害の防止に向けて、横浜市の関係部門と連携しながら、消費生活推進員や地域ケアプラザの職員などを対象に、出前講座の講師を担える人材として養成します。

### (2) 地域の担い手養成セミナー

同じく身近な地域における、消費者の自立支援や消費者市民社会の形成に向けた取組として、横浜市の関係部門と連携しながら、民生委員や老人クラブ会員などを対象に、日常の地域活動のなかで高齢者の目線に立った相談・助言者役を担える人材として養成します。

## 5 センター連携会議の設置

協会と地域の消費者団体や消費生活推進員の代表者で構成する「センター連携会議」を設置し、センターの事業について、消費者目線で広くご意見を伺い情報を交換し、相互の連携・協力体制を強化します。

## 6 その他事業

### (1) センター広報

各種のリーフレットやポスター、啓発グッズを初め、定期刊行物やデジタル媒体により、また各種機関等の発行する機関紙等への広告掲載などを通じて、幅広くセ

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

(様式 2-D)

ンター業務の周知・案内を進めます。

### (2) 街頭キャンペーン

身近な消費者被害未然防止のための啓発活動だけでなく、消費者市民社会の形成という視点も盛り込んだ啓発活動を消費生活推進員や消費者団体等と連携して実施します。

### (3) 相談キャンペーン

高齢者や若者等の特定対象者向けに「110 番」相談事業を実施し、被害回復に向けて助言・あっせん等を行うとともに、被害の防止とセンター事業の周知を図ります。

## イ 指定期間（平成 28 年 4 月 1 日から平成 33 年 3 月 31 日までの間）に実施する取組内容

別 紙

## ウ 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事業）

別 紙

## 「(2) 消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務」

### ア 事業の達成目標及び実施方針

#### 1 苦情相談事業

市民の消費者被害救済のため、相談窓口を開設し、消費生活相談員が、消費生活に関する苦情相談を電話・面接等により受け付けます。

#### (1) 相談者に寄り添った丁寧な相談処理

高齢者や社会経験の乏しい若者を狙った幅広い相談内容に対応して、相談者に寄り添った丁寧な相談処理に努めます。各相談案件は電話・面接で最初に受付けた相談員が処理終了まで、責任をもって対応します。

なお、必要に応じて相談員が 18 区役所や地域ケアプラザへ出向き面接相談を行うなど、市民サービスの向上に取り組みます。

#### (2) あっせん解決に向けた相談処理

悪質商法が次々に新しい手口で現れ、内容もますます悪質化、巧妙化している現状では、より深刻な消費者被害の発生が数多くみられます。当事者間で解決が困難

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

な案件には、積極的にセンターが事業者と相談者双方の間に入りあっせん処理を行います。あっせん処理には時間を要することが多いため、適切かつ効率的に対応するよう最大限努力し、相談者の納得いく解決を目指します。

### (3) 相談情報の共有

受け付けた相談については、全国の消費生活センターを結ぶ PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に迅速に登録し、データベース化していくことにより、新手の悪質商法手口の情報共有や消費者トラブルの未然防止、拡大防止に役立っています。また、相談業務の中で、消費者安全法で定める「消費者事故等に関する情報」を得た場合は、同法第 12 条に基づき消費者庁に連絡するとともに、「事業者の不当な取引行為」等の情報は、迅速に横浜市へ連絡するなど、相談情報が集約されるセンターならではの役割を果たします。

### (4) 相談情報の分析・活用

受け付けた相談の統計処理をすすめ、統計結果からみえる相談の傾向等、センターとしての相談分析を行い、被害の未然防止に向けた啓発事業等へ繋がります。

## 2 相談処理対応力向上事業

### (1) 相談員研修の実施

全相談員対象に月 1 回の「専門知識研修」を企画・実施し、法律改正や専門分野の知識習得を目指します。接遇研修もカリキュラムとして導入し、電話や面接による相談対応力、接遇力の向上を図ります。

グループ毎に月 1 回の「グループ研修」を実施し、解決困難な相談事例の検討やタイムリーな問題事案等を題材に、資料の収集や相談員相互に意見交換し、相談解決力の向上と相談処理の均一化を目指します。

国民生活センターや神奈川県等の研修を、「外部研修」として活用し、相談員を派遣します。研修に参加した相談員は、知識、内容を他の相談員にフィードバックし、センター全体で共有化して相談処理の一助とします。

### (2) 専門家による助言の充実

相談員が相談者に対し適切な助言を行うため、また、事業者とあっせん交渉を行う際、より高度な専門性をもった交渉を実行するために、弁護士や繊維関係等の専門家から相談員が直接アドバイスを受ける事業を充実します。

### (3) 利用状況の把握

「電話かかり度調査」や「相談者利用満足度調査」を行い、利用者の要望の把握に努めるとともに、利用者の声に耳を傾け、サービスの向上に努めます。

また、センターの相談対応に対しクレームとなった場合には、クレーム対応体制のフローに従い組織的にクレーム対応していきます。また、クレーム内容、原因をセンター全体で情報共有し、反省すべき点等検証します。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

イ 指定期間（平成 28 年 4 月 1 日から平成 33 年 3 月 31 日までの間）に実施する取組内容

別 紙

ウ 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事業）

別 紙

「(3)商品テストその他商品の実習に関する業務」・「(4)消費生活に関する資料の展示等に関する業務」・「(5)消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務」

ア 事業の達成目標及び実施方針

## 1 商品テスト事業

### (1) 専門機関を利用した苦情品テストの実施

苦情相談を受けた商品のうち、専門的な検査が必要なケースについては、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（N I T E）等の公的機関などにテストを依頼し、原因の究明を図ります。

### (2) テスト結果の活用

テストで究明された苦情品の原因等について、相談業務や啓発業務で共有・活用を図るとともに、各種の情報提供ツールにより発信を図ります。

### (3) 簡易テスト実習

テスト・実習室の施設・設備を活用して、さまざまな商品の成分などについて、関心と知識を深める実習を開催し、テスト室の意義・必要性を周知・啓発します。

## 2 資料展示事業

消費者教育への期待の高まりを踏まえて、市民向けの消費者教育関係図書・資料・展示パネル等を充実させることによって、消費者教育推進の拠点機能の一つとして、「自主学习・交流・情報発信の場」としての機能を強化します。

## 3 情報収集・提供事業

日常の苦情相談など、業務を通じて収集した情報を整理・共有しながら、様々な媒体を活用して分かりやすい情報として発信を図ります。

### (1) 定期刊行物

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

(様式 2-D)

相談情報を活かしながら、暮らしに役立つ消費者情報を総合的に掲載し、月刊で市内へひろく配布してきた情報紙を、配布先別に見直して、①相談事例等のタイムリーな提供を主眼とする月刊のレポートを、地域レベルへ幅広く配布するとともに、②従来型の情報紙を季刊で発行し、引き続き市内へひろく配布します。

## (2) デジタル情報

スマートフォンの急速な普及などの時代の変化に即応して、パソコンとスマートフォン等で同一内容が閲覧できるように、センターホームページのリニューアルを行うとともに、近年普及の著しい SNS など、より効果的な発信ツールの導入を図ります。

また、相談事例を活かしたアップトゥデートな情報の迅速な発信、動画や写真などを用いた魅力あるコンテンツを提供します。

### イ 指定期間（平成 28 年 4 月 1 日から平成 33 年 3 月 31 日までの間）に実施する取組内容

別 紙

### ウ 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事業）

別 紙

## 「(7)消費生活に関連した自主事業に関する業務」

### ア 事業の達成目標及び実施方針

#### 1 講師派遣事業

適正取引や社会貢献の推進、新入社員の消費者教育やトラブル保護などをめざす企業のニーズに応じて、相談員を講師として派遣します(有料)。

### イ 指定期間（平成 28 年 4 月 1 日から平成 33 年 3 月 31 日までの間）に実施する取組内容

別 紙

### ウ 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事業）

別 紙

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

イ 指定期間（平成28年4月1日から平成33年3月31日までの間）に実施する取組内容 及び  
ウ 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事業）

事業	内容
「(1)消費者の啓発に関する業務」・「(6)その他の事業（消費者教育等）に関する業務」	
啓発資料等発行事業	(1) 高齢者向け 啓発リーフレットやポスターを作成し、出前講座・シニア大学などを通じて配布します。 (29,000部、200枚) (2) 若者向け 啓発リーフレットやポスターを作成し、高校・大学などを通じて配布します。 (24,000部、180枚) (3) 一般向け 各種の啓発グッズを作成し、地域ケアプラザなどを通じて配布します。
教室・講演会事業	(1) 消費生活教室 消費生活上の安全・安心の確保に加え、消費者市民社会の形成に向けたコースも新たに設け、確かな情報と知識を学ぶ教室を開催します。(年10回) (2) 消費者教育講座 消費者市民社会の形成に向け、今後求められる消費者像に関する講演会を実施します。(年1回)
講師派遣事業	(1) 出前講座 消費生活推進員や自治会・町内会、高齢者施設運営者、大学などが開催する悪質商法に関する講座へ講師を派遣します。(年60回) (2) シニア大学 市老人クラブ連合会が各区で開催するシニア大学へ講師を派遣します。(年18回) (3) ウィリング横浜研修事業 ウィリング横浜が実施する福祉従事者向け研修プログラム内で、見守る立場への講座を実施します。(年6回)
担い手養成事業	(1) 出前講座講師養成セミナー 消費生活推進員や地域ケアプラザの職員などを対象に、地域団体や高齢者施設運営者などが主催する出前講座で、講師を担える人材を養成します。(年1回、2日) (2) 地域の担い手養成セミナー 民生委員や老人クラブ会員などを対象に、日常の地域活動の中で高齢者の目線に立った相談・助言者役を担える人材を養成します。(年1回)
センター連携会議	センター事業について、消費者目線で広くご意見を伺うため、協会と消費者団体・消費生活推進員の代表者で構成するセンター連携会議を設置し、相互の連携・協力体制を強化します。(年2回)
その他事業	(1) センター広報 リーフレットやポスター、グッズなどの作成・配布、各種刊行物やデジタル媒体への広告作成・掲載などを通じて、センター業務を周知・案内します。(通年) (2) 街頭キャンペーン 消費者市民社会の形成という視点も盛り込んだ啓発活動を消費生活推進員や消費者団体等と連携して実施します。(年1回) (3) 相談キャンペーン 高齢者や若者等の特定対象者向けに「110番」相談事業を実施し、被害回復に向けて助言・あっせん等を行うとともに、被害の防止とセンター事業の周知を図ります。
「(2)消費生活に関する相談及び苦情の処理に関する業務」	
苦情相談事業	(1) 相談者に寄り添った丁寧な相談処理 ① 苦情相談 商品やサービスの契約及び悪質商法等に関する苦情相談を電話(文書・FAX含む)や来所面接により受け付けし、問題解決に向けて、助言・あっせん・情報提供等を行います。 平日(9:00～18:00)、土・日曜日(9:00～16:45) ② メール相談 Eメールにより消費生活に関する相談を受け付け、問題解決に向けての一般的な考え方や情報提供をメールで1案件1回、回答します。 (2) あっせん解決に向けた相談処理 当事者間で解決が困難な案件には、積極的にセンターが事業者と相談者双方の間に入りあっせん処理を行います。(あっせん解決率 89.6%以上)

	<p>(3) <b>相談情報の共有</b> 受け付けた相談情報は、全国の消費生活センターを結ぶ「消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に登録し、データベース化していきます。</p> <p>(4) <b>相談情報の分析・活用</b> 受け付けた相談情報の統計処理をすすめ、統計結果からみえる相談の傾向等、センターとしての相談分析を行い、消費者トラブルの未然防止、拡大防止に役立てます。 (相談統計・分析報告書発行 年1回)</p>
相談処理対応力向上事業	<p>(1) <b>相談員研修</b> ①法律や専門分野の研修、タイムリーな事案の検討等を通じて、複雑化・多様化する相談に必要な知識を習得します。 専門知識研修(年12回) グループ勉強会(年12回) ②接遇研修を行い、相談対応力、接遇力の向上を目指します。(年1回) ③相談員のレベルアップを図ることを目的に、国民生活センターや日本消費者協会等で行われる専門分野の研修へ相談員を派遣します。(通年)</p> <p>(2) <b>専門家による助言</b> 法律の解釈や専門的な知識が必要な相談を、正確に処理・解決していくため、相談員が直接専門家からアドバイスを受ける専門コンサルタント事業を実施します。 法律(月5回 年60回) 専門分野(年9回)</p> <p>(3) <b>利用状況の把握</b> 「電話かかり度調査」(年1回)、「相談者利用満足度調査」(年1回)を行い、サービスの向上に努めます。</p>
<p>「(3)商品テストその他商品の実習に関する業務」・「(4)消費生活に関する資料の展示等に関する業務」・「(5)消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務」</p>	
商品テスト事業	<p>(1) <b>専門機関を利用した苦情品テストの実施</b> 相談者が持参した苦情品について、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など専門機関に委託し原因を究明します。(随時)</p> <p>(2) <b>テスト結果の活用</b> 相談・啓発業務などでテスト結果を共有・活用します。(随時)</p> <p>(3) <b>簡易テスト実習</b> テスト・実習室の施設・設備を活用して、各種商品の成分などへの関心と知識を深める実習を開催します。(年3回)</p>
資料展示事業	<p>市民向けの消費者教育関係図書・資料・展示パネルなど消費生活に関する図書・資料・DVD等を充実させ、展示・閲覧・貸出ができるようにします。(通年)</p>
情報収集・提供事業	<p>(1) <b>定期刊行物</b> ①相談事例等のタイムリーな情報提供として、月刊のレポートを作成・発行します。 (毎月15,000部) ②暮らしに役立つ身近な消費生活情報を幅広く掲載し、季刊で発行します。 (年4回、11,000部)</p> <p>(2) <b>デジタル情報</b> ①ホームページによりセンターの各種事業や最新の相談事例等を情報提供します。(随時) また、ホームページのリニューアルを実施します。(平成28年度) ②SNSやメールマガジンなどにより、最新の相談事例等を発信します。(随時)</p>
<p>「(7)消費生活に関連した自主事業に関する業務」</p>	
講師派遣事業	<p>企業の新人社員研修等へ講師を派遣します。(有料、年5回)</p>

#### 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 施設及び設備の保守管理維持保全・管理方針

施設の保守管理については、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、ゆめおおおか管理組合からオフィスタワービル全体の管理を委託されている横浜市住宅供給公社と調整し、消防法等に定められた法定点検を含む定期的な点検を適正に実施し、保守管理を行います。

環境維持管理に関しては、施設の環境を維持し、快適で清潔な利用環境を市民等に提供するため、定期清掃やゴミ回収等を横浜市住宅供給公社と調整し、適切に行います。

また、施設を利用する市民等の安全確保のため、建築物や設備等の不具合を発見した際は、速やかに横浜市に報告し、対応について指示を仰ぎます。

このように常日頃から日常の点検・管理を怠らず、万が一の災害時を想定し、「災害時における施設利用及び消費生活相談への協力に関する協定」を市と締結するほか、施設内の事故防止に努めるとともに、万が一の事故等に備え、「危機管理マニュアル」を策定し適切な対応を図るほか、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特定機器類の管理については、「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、適切に管理します。

##### イ 施設運営にかかる提案

###### 1 会議室の利用時間及び貸出料金の設定

会議室の利用時間及び貸出料金の設定については、次の表のとおりとします。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

## 会議室利用時間・料金

(単位:円)

平日	時間帯	9:00～12:00	13:00～16:00	16:00～19:00	計
	会議室 1 (67 m <sup>2</sup> )	1,000	1,000	2,000	4,000
	会議室 2 (71 m <sup>2</sup> )	1,000	1,000	2,000	4,000
	会議室 3 (107 m <sup>2</sup> )	2,000	2,000	3,000	7,000
土曜	時間帯	9:00～12:00	13:00～17:00	計	
	会議室 1 (67 m <sup>2</sup> )	1,200	2,000	3,200	
	会議室 2 (71 m <sup>2</sup> )	1,200	2,000	3,200	
	会議室 3 (107 m <sup>2</sup> )	2,400	3,200	5,600	

## 2 会議室の無料提供

毎月 1 回 (第 3 金曜日)、会議室の無料開放デーとし、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図ります。また、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、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。

## ウ 事業・業務を効率的に実施していくための工夫

## 1 「管理標準」に基づく省エネルギーの推進

センターにおける省エネルギーを推進するため、「エネルギーの使用の合理化等に関する法律」に基づく管理標準を作成し、これに準拠した施設管理を行います。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

#### 4-(2)業務に係る情報の保護・情報公開への取組

##### ア 業務に係る情報の保護に関する方針、取組

センターでは、消費生活相談等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「公益財団法人横浜市消費者協会個人情報の保護に関する要綱」、同実施要領、「公益財団法人横浜市消費者協会個人情報の適正な管理に関する要領」等に基づき、個人情報について細心の注意と最大限の努力をもって、適正に取り扱い、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。全職員は、毎年度当初に研修を受講し、横浜市長に対して個人情報保護に関する誓約書を提出します。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。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は禁止、個人情報を含む資料等は鍵のかかるキャビネット等に保管し、退所時には施錠します。さらに、重要な個人情報である消費生活相談カードについては、鍵付きのロッカーに保管のうえ、施錠できる保管室での管理を行うなど二重の管理体制で万全を期します。

なお、消費生活相談情報の電子データについては、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）により一括管理されているため、当センター内のパソコンやサーバーには保存されていません。

##### 【個人情報保護に関する対策】

- ・組織的対策：要綱等の整備と運用、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：パスワード等セキュリティの運用
- ・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 情報公開に関する方針、取組

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。公益財団法人横浜市消費者協会定款、事業計画書、収支予算書、事業報告書、決算報告書に加えて、中期経営計画や横浜市との協約等を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。

市民から情報開示申出書が提出された場合、開示に際しては、「公益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要綱」「同実施要領」「公益財団法人横浜市消費者協

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

(様式 2 - F)

会個人情報保護に関する要綱「同実施要領」に則り、速やかに適正に実施します。  
また、判断が難しい案件の場合は経済局と調整の上、慎重かつ適正に取り扱います。

団 体 名

公益財団法人 横浜市消費者協会

様式 3

## 指定管理料提案書及び収支予算書

1 指定管理料提案額

(単位：千円)

項 目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	指定期間 合計
提案額 (税込)	241,093	237,195	239,620	240,602	241,745	1,200,255

2 収支予算書

(1) 収入

(単位：千円)

項 目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
指定管理 料(提案額)	241,093	237,195	239,620	240,602	241,745
利 用 料 金 収 入	1,354	1,354	1,354	1,354	1,354
事 業 収 入	150	150	150	150	150
その他の 収 入	2,521	21	21	21	21
収入合計	245,118	238,720	241,145	242,127	243,270

(2) 支出

(単位：千円)

項 目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
人 件 費	192,965	189,422	192,101	193,478	194,122
施設維持 管 理 費	8,527	8,011	7,535	7,045	7,535
事 務 費	6,937	6,937	6,937	6,937	6,937
相 談 事 業 費	3,587	3,603	3,153	3,603	3,603
啓 発 等 事 業 費	17,998	15,927	16,385	15,919	15,877
租 税 公 課 等	15,104	14,820	15,034	15,145	15,196
支出合計	245,118	238,720	241,145	242,127	243,270

## 2 収支予算書内訳（支出の部）

平成28年度 支出内訳書

項 目	金額及び説明（単位：千円）	備 考
<b>人件費</b> 職員給与、アルバイト賃金、社会保険料等	<u>¥ 1 9 2, 9 6 5-</u>  164, 641 (給料、手当) 28, 324 (社会保険料、労働保険料等)	
<b>施設維持管理費</b> 光熱水費、保守管理・清掃費、施設・設備修繕費等	<u>¥ 8, 5 2 7-</u>  3, 828 (空調費、電気料、水道料等) 3, 466 (保守点検、清掃、小規模修繕等) 1, 233 (施設運営)	
<b>事務費</b> 消耗品費、旅費交通費、備品費、通信運搬費、保険料、機器リース料、一般事務経費等	<u>¥ 6, 9 3 7-</u>  1, 800 (パソコン、電話機等備品の更新) 5, 137 (旅費、電話、事務用品等)	
<b>相談事業費</b>	<u>¥ 3, 5 8 7-</u>  694 (苦情相談事業) 2, 893 (相談力向上事業)	
<b>啓発等事業費</b>	<u>¥ 1 7, 9 9 8-</u>  8, 117 (啓発資料等発行事業) 1, 223 (教室・講演会事業) 158 (講師派遣事業) 81 (担い手養成事業) 796 (その他事業) 386 (商品テスト事業) 749 (資料展示事業) 6, 488 (情報収集・提供事業)	
<b>租税公課等</b> 消費税、法人税等	<u>¥ 1 5, 1 0 4-</u>  14, 804 (消費税+地方消費税 8%) 300 (法人税等)	

平成29年度 支出内訳書

項 目	金額及び説明 (単位：千円)	備 考
<b>人件費</b> 職員給与、アルバイト賃金、社会保険料等	<u>¥ 1 8 9, 4 2 2-</u>  161, 424 (給料、手当) 27, 998 (社会保険料、労働保険料等)	
<b>施設維持管理費</b> 光熱水費、保守管理・清掃費、施設・設備修繕費等	<u>¥ 8, 0 1 1-</u>  3, 828 (空調費、電気料、水道料等) 2, 986 (保守点検、清掃、小規模修繕等) 1, 197 (施設運営)	
<b>事務費</b> 消耗品費、旅費交通費、備品費、通信運搬費、保険料、機器リース料、一般事務経費等	<u>¥ 6, 9 3 7-</u>  1, 800 (パソコン、電話機等備品の更新) 5, 137 (旅費、電話、事務用品等)	
<b>相談事業費</b>	<u>¥ 3, 6 0 3-</u>  710 (苦情相談事業) 2, 893 (相談力向上事業)	
<b>啓発等事業費</b>	<u>¥ 1 5, 9 2 7-</u>  8, 117 (啓発資料等発行事業) 1, 223 (教室・講演会事業) 154 (講師派遣事業) 81 (担い手養成事業) 634 (その他事業) 386 (商品テスト事業) 604 (資料展示事業) 4, 728 (情報収集・提供事業)	
<b>租税公課等</b> 消費税、法人税等	<u>¥ 1 4, 8 2 0-</u>  14, 520 (消費税+地方消費税 8%) 300 (法人税等)	

平成30年度 支出内訳書

項 目	金額及び説明 (単位：千円)	備 考
<b>人件費</b> 職員給与、アルバイト賃金、社会保険料等	<u>¥ 1 9 2, 1 0 1 -</u>  163, 714 (給料、手当) 28, 387 (社会保険料、労働保険料等)	
<b>施設維持管理費</b> 光熱水費、保守管理・清掃費、施設・設備修繕費等	<u>¥ 7, 5 3 5 -</u>  3, 828 (空調費、電気料、水道料等) 3, 476 (保守点検、清掃、小規模修繕等) 231 (施設運営)	
<b>事務費</b> 消耗品費、旅費交通費、備品費、通信運搬費、保険料、機器リース料、一般事務経費等	<u>¥ 6, 9 3 7 -</u>  1, 800 (パソコン、電話機等備品の更新) 5, 137 (旅費、電話、事務用品等)	
<b>相談事業費</b>	<u>¥ 3, 1 5 3 -</u>  710 (苦情相談事業) 2, 443 (相談力向上事業)	
<b>啓発等事業費</b>	<u>¥ 1 6, 3 8 5 -</u>  8, 617 (啓発資料等発行事業) 1, 223 (教室・講演会事業) 150 (講師派遣事業) 81 (担い手養成事業) 634 (その他事業) 386 (商品テスト事業) 566 (資料展示事業) 4, 728 (情報収集・提供事業)	
<b>租税公課等</b> 消費税、法人税等	<u>¥ 1 5, 0 3 4 -</u>  14, 734 (消費税+地方消費税 8%) 300 (法人税等)	

平成31年度 支出内訳書

項 目	金額及び説明 (単位：千円)	備 考
<b>人件費</b> 職員給与、アルバイト賃金、社会保険料等	<u>¥ 1 9 3, 4 7 8-</u>  164, 806 (給料、手当) 28, 672 (社会保険料、労働保険料等)	
<b>施設維持管理費</b> 光熱水費、保守管理・清掃費、施設・設備修繕費等	<u>¥ 7, 0 4 5-</u>  3, 828 (空調費、電気料、水道料等) 2, 986 (保守点検、清掃、小規模修繕等) 231 (施設運営)	
<b>事務費</b> 消耗品費、旅費交通費、備品費、通信運搬費、保険料、機器リース料、一般事務経費等	<u>¥ 6, 9 3 7-</u>  1, 800 (パソコン、電話機等備品の更新) 5, 137 (旅費、電話、事務用品等)	
<b>相談事業費</b>	<u>¥ 3, 6 0 3-</u>  710 (苦情相談事業) 2, 893 (相談力向上事業)	
<b>啓発等事業費</b>	<u>¥ 1 5, 9 1 9-</u>  8, 117 (啓発資料等発行事業) 1, 223 (教室・講演会事業) 146 (講師派遣事業) 81 (担い手養成事業) 634 (その他事業) 386 (商品テスト事業) 604 (資料展示事業) 4, 728 (情報収集・提供事業)	
<b>租税公課等</b> 消費税、法人税等	<u>¥ 1 5, 1 4 5-</u>  14, 845 (消費税+地方消費税 8%) 300 (法人税等)	

平成32年度 支出内訳書

項 目	金額及び説明 (単位：千円)	備 考
<b>人件費</b> 職員給与、アルバイト賃金、社会保険料等	<u>¥ 1 9 4, 1 2 2-</u>  165, 252 (給料、手当) 28, 870 (社会保険料、労働保険料等)	
<b>施設維持管理費</b> 光熱水費、保守管理・清掃費、施設・設備修繕費等	<u>¥ 7, 5 3 5-</u>  3, 828 (空調費、電気料、水道料等) 3, 476 (保守点検、清掃、小規模修繕等) 231 (施設運営)	
<b>事務費</b> 消耗品費、旅費交通費、備品費、通信運搬費、保険料、機器リース料、一般事務経費等	<u>¥ 6, 9 3 7-</u>  1, 800 (パソコン、電話機等備品の更新) 5, 137 (旅費、電話、事務用品等)	
<b>相談事業費</b>	<u>¥ 3, 6 0 3-</u>  710 (苦情相談事業) 2, 893 (相談力向上事業)	
<b>啓発等事業費</b>	<u>¥ 1 5, 8 7 7-</u>  8, 117 (啓発資料等発行事業) 1, 223 (教室・講演会事業) 142 (講師派遣事業) 81 (担い手養成事業) 634 (その他事業) 386 (商品テスト事業) 566 (資料展示事業) 4, 728 (情報収集・提供事業)	
<b>租税公課等</b> 消費税、法人税等	<u>¥ 1 5, 1 9 6-</u>  14, 896 (消費税+地方消費税 8%) 300 (法人税等)	