

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、幅広い知識と経験が必要ですが、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>			
協約期間の主要目標		①相談員に対する専門知識研修やグループ研修の実施等による相談対応能力の維持・向上	25年度実績	①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 ①専門知識研修 年12回開催 グループ研修 グループごとに年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。			