

第2回 横浜市消費生活総合センター指定管理者選定評価委員会会議録	
日 時	令和6年8月8日(木) 9時55分～12時20分
開催場所	横浜市消費生活総合センター 会議室3
出席者	芳野委員長、大内蔵委員、多賀谷委員、福島委員、山本委員
欠席者	なし
開催形態	一部非公開(傍聴者なし)
議 題	1 指定管理者へのヒアリング 2 意見交換 3 その他
決定事項	1 会議録確認者は福島委員、山本委員に決定した。 2 評価結果のまとめ方について、事務局との報告書の内容調整については委員長一任とすることに決定した。
議 事	<p>1 開会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出席者数が委員数の過半数のため、定足数を満たしていることを確認</li> <li>・議題2「意見交換」以降については、委員間の自由闊達な議論の場となるよう、非公開とすることに決定。</li> </ul> <p>2 議題(1) 指定管理者へのヒアリング</p> <p>指定管理者入室、自己評価内容についての説明ののち、委員による質疑応答</p> <p><u>「1 団体の状況」、「2 職員配置、育成」について</u></p> <p>(山本委員) 財務状況のところ、令和4年度から法人会計への指定管理料の配賦率がアップしている理由をお聞かせください。</p> <p>(指定管理者) 横浜市の財政状況が厳しさを増す中で、指定管理料は維持されている一方で、法人会計の主な収益である補助金が年々減額されています。そうした事情から、横浜市とも協議をしたうえで、公益法人を所管している神奈川県からの助言もいただきながら、令和4年度からは指定管理料から神奈川県からの交付金を引いた額の10%を法人会計に配賦しています。今後も10%を上限にしてやっていきたいと考えています。</p> <p>(山本委員) 職員の配置、育成のところ、職員数増加に伴い、職員全体の稼働時間も増えているんですか。</p> <p>(指定管理者) 令和6年度から事務職員で嘱託員を正規雇用化した分、勤務時間は延びておりますので、稼働時間は増えております。</p> <p>(福島委員) 職員の配置、育成の職員の確保のところ、週2～3回勤務相談員と、調整担当相談員を新たに配置したということでしょうか。</p> <p>(指定管理者) 以前は、相談員は週4日勤務の1パターンしかありませんでしたが、子育て・介護等の事情で週2、3日だったらできるという方がいらっしやっただので、令和3年度から令和5年度まで、週2～3日制相談員ということで試行しま</p>

した。また、相談が継続した場合に引き継ぐための調整担当相談員を同じく試行という形で配置し、週2～3日制相談員が不在のときにも対応できる体制を取りました。その結果、ベテランの相談員が介護のために退職することなく継続していただけたといった効果がありましたので、令和6年度から正式な制度として運用を始めたところです。

(大内蔵委員) 総括主任の配置というところで、スーパーバイザー機能について具体的に教えていただきたいです。また、業務難易度や量などといった形で評価に繋げているのかあわせてお聞かせください。

(指定管理者) 当協会の相談員の体制は、3名の主任相談員の下で一般の相談員7～8名でグループを作っています。総括主任は主任のさらに上という形で、主任相談員から上がってくる相談について、経験を活かしてアドバイスを行っています。処遇については、相談員を1級から5級まで設定し、職務と役割に応じて、給料表に基づき、少しずつ昇給・昇格するという組織体制を構築しました。

(多賀谷委員) 経験に応じて給料が変わる給与制度を作ることで、相談員の引き抜きはなくなったんですか。

(指定管理者) 令和4年度以降は年度途中や自己都合退職は減りました。ここ2年間は年度途中退職の方はいません。募集をすると応募もあるので、定数を維持できています。

#### 「3 センター事業」、「4 施設の管理・運営」、「5 収支計画及び指定管理料」 について

(多賀谷委員) 会議室に関して、あまり利用されていないように感じますが、自己評価によると夜間利用率は何%か増えているように書いてあるのですが、実際はどうなんでしょうか。

(指定管理者) 全体の利用率では令和4年度が44.9%、令和5年度は若干ですが減っておりまして、43.5%です。料金改定を行ったことで、低迷していた夜間利用率について若干の効果は出ていますが、さらに利用が促進されるよう、身近な法人に対するアプローチを強めています。

(多賀谷委員) 商品テスト室も、あまり使われていないですね。

(指定管理者) 製品の高度化・複雑化に伴い、様々な種類の高額の設備を整えて、専門の技術職を配置して分析を行うということを一つの自治体だけで対応するのは困難になってきています。ただ、国民生活センターの方で全国から商品テストを受け付ける体制ができあがっており、テストをお願いしたり、あるいはテストに至らなくても専門家から技術的なアドバイスをいただいて、消費者にお伝えしたりするということで対応しております。テスト室の今後の在り方については、検討していきたいと考えています。

(芳野委員長) あっせん件数、あっせん率はどのくらいですか。

(指定管理者) 直近の令和5年度のあっせん件数が1,294件、あっせん率は8.7%。令和4年度にしましては1,119件、7.6%で、だいたい全国平均のところまでは

きたかなと思っています。

(山本委員) 電話相談のところで、土日の時間延長や相談員の増強ができないのかということと、電話だけではなく、若者に向けたLINE等のSNSを活用した相談があってもいいのかなと感じました。検討をされているのか、お聞きしたいです。  
(指定管理者) まず土日の電話対応については、平日に比べると十分な応答ができないという現状については、協会としても認識をしているところです。ただ、国民生活センター等の代替の相談先があることと、土日等の体制増強により相談対応の負荷を高めすぎてしまうと、相談員の退職につながる恐れがあり、人員の確保が難しくなり、平日の体制にも支障をきたしてしまいます。市民へのサービスということで充実はしたいのですが、そのバランスを取るのが非常に難しいと感じています。

またLINE相談に関しましては、研究課題としては考えていますが、消費生活相談は非常に多岐にわたり、中身が非常に複雑であるため、LINEだけでは相談を完結できないというところがあります。断片的な情報だけでは回答が難しいこともあり、他の相談機関でLINE相談をやっていることは承知していますが、踏み出せてはいない状況です。

(福島委員) 見守りを担う方たちと連携した相談について、福祉と消費者行政の連携で大事な取組と思っています。地域ケア会議にも参加しているというお話がありました。個別ケースの会議に相談員も参加して、被害救済や防止の取組の議論に参加しているということなんでしょうか。

(指定管理者) ケアプラザの方からご相談がありまして、一人の相談者様で被害が複数に渡って重大な被害でしたので、ケアプラザの方も立ち会って、相談員が向いてご相談を行いました。その後、ご家族の方とか関係者も含めた個別ケア会議に参加をさせていただいた後、その地域で同じような被害の方がいらっしゃるということで、その包括レベルのケア会議、その先の区全体でのケア会議にまで参加をさせていただいたケースがありました。

消費生活相談だけではなく別の様々な問題も抱えていらっしゃる方もおまして、消費者問題に区切りがついた後もさらに見守りが必要であれば、その方の了解を得て包括に繋げるといったことも、最近はさせていただいています。

(福島委員) そういうときに福祉と連携しながら救済と予防をされているということですね。

(指定管理者) はい。その後の見守りのことや、ご家族のお話とかそういったところまでは私どもは入れないので、そこは福祉の方に繋いでという感じでした。

(大内蔵委員) 相談対応について、高圧的な言動であったりとか、過剰な期待を持っている相談者への対応が負担となって退職につながることはないのかと心配していたんですが、段階的に職務が分かれていて、一般の相談を受けずに対応を検討する方がいたりとか、相談員を5つのランクに分けてやられているという点について、素晴らしいなと思いました。

	<p>3 議題（2）意見交換  ※非公開。ヒアリング内容等をもとに、委員間の意見交換を行った。  ※各委員の本評価を集計した。</p> <p>4 議題（3）その他  ※非公開。今後のスケジュール等について説明を行った。</p>
資料 ・ 特記事項	1 資料 資料1 評価結果報告書（案） 資料2 横浜市消費生活総合センター指定管理者選定評価委員会 第4期指定 管理者第三者評価 評価表（本評価用） 2 特記事項