

横浜市消費生活総合センターの 指定管理に関する評価結果報告書

令和6年9月

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

目 次

1 経緯	2
2 横浜市消費生活総合センターの概要	2
3 横浜市消費生活総合センターの業務内容	2
4 指定管理者	3
(1) 指定管理者	
(2) 指定管理期間と指定管理者の選定経過について	
5 第三者評価の概要について	3
(1) 第三者評価の目的	
(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	
(3) 評価方法	
(4) 開催経過	
6 評価結果について	6
(1) 評価結果一覧	
(2) 評価の詳細	
(3) 総評	

1 経緯

横浜市消費生活総合センター(以下、センターという。)は、消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって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、昭和49年7月に開設されました。

その管理・運営について、平成18年度から指定管理者制度を導入し、令和4年度からは第4期目の指定管理期間中で、公益財団法人横浜市消費者協会が指定管理者として管理・運営を行っています。

本年度は、5年間の指定管理期間の3年目にあたります。中間年において第三者による評価を行い、その評価結果を指定管理期間の残期間の業務改善に活かしていくため、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(以下、評価委員会という。)が設置されました。

本評価委員会では、横浜市の方針を受けてセンターの指定管理に関する評価を実施し、このたび、評価が終了しましたので、ここに、その経過及び結果を報告します。

2 横浜市消費生活総合センターの概要

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・5階

開設：昭和49年7月に中区に開設

平成10年1月に現在地に全面移転

施設規模：専有延床面積 925.86㎡

4階 534.43㎡ 相談室、展示・情報資料室、事務室、倉庫

5階 391.43㎡ 商品テスト・実習室、会議室(3室)、倉庫

休館日：日曜日、祝日・休日、年末年始(12/29～1/3)

消費生活相談：電話相談は祝日・休日と年末年始(12/29～1/3)を除く毎日
面接相談は平日(予約制)

3 横浜市消費生活総合センターの業務内容

- (1) 消費生活の啓発に関すること
- (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
- (3) 商品テストその他商品の実習に関すること
- (4) 消費生活に関する資料の展示等に関すること
- (5) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること
- (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
- (7) その他前記(1)～(6)に準ずる事業

4 指定管理者について

(1) 指定管理者

横浜市港南区上大岡西一丁目6番1号

公益財団法人横浜市消費者協会 理事長 阿南 久

(2) 指定管理期間と指定管理者の選定経過について

施設名	指定管理期間	指定管理者
横浜市消費生活総合センター	1期 平成18年4月1日～平成23年3月31日	公益財団法人 横浜市消費者協会
	2期 平成23年4月1日～平成28年3月31日	
	3期 平成28年4月1日～令和3年3月31日	
	4期 令和4年4月1日～令和9年3月31日	

5 第三者評価の概要について

(1) 第三者評価の目的

横浜市では、指定管理者制度を導入している全ての施設を対象に第三者評価を実施します。市及び指定管理者と異なる客観的かつ多角的な視点からの評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的としています。

(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

センターは高い専門性を有した施設であること等により、又、「横浜市消費生活総合センター条例」に基づき、外部有識者で構成される選定評価委員会において、評価を行うこととされています。

【委員名簿】（五十音順）

氏名	役職等
大内蔵 正人	株式会社京急百貨店 販売サービス部お客様相談室 室長
多賀谷 登志子	横浜市消費者団体連絡会所属
福島 成洋	明治学院大学法学部 准教授
山本 みや子	税理士 東京地方税理士会所属 山本税理士事務所
芳野 直子（委員長）	弁護士 神奈川県弁護士会所属 横浜法律事務所

任期：令和5年11月1日から令和7年10月31日まで

(3) 評価方法

横浜市消費生活総合センターは高い専門性を有する施設であり、他に同種類の施設がないため、全市的に統一された評価方法はありませぬ。施設の特性を踏まえて、評価方法の詳細を決定する必要があります。

ア 評価基準及び総合評価の決定方法

業務が「業務の基準」、「提案書」、協定書及び事業計画書に基づいて実施され目標が達成されているかどうかという視点で、評価項目（18項目）ごとに具体的な達成状況・実績等を確認し、S・A・B・C・Dの5段階で評価を実施します。

各委員の評価をS評価：5点～D評価：1点として数値化し、項目毎に定めている所定の係数を掛け合わせ、集計を行います。（委員一人あたりの持ち点：200点）

<評価の基準>

S評価（5点）：目標を大きく上回り、改善に取り組むなど、効率的な事業展開が行われている。

A評価（4点）：目標通り執行し、かつ改善に取り組むなど、効率的な事業展開が行われている。（横浜市が求める標準）

B評価（3点）：目標通り執行している。

C評価（2点）：目標通りだが、一部に改善の余地がある。

D評価（1点）：目標を下回り、事業執行のあり方について見直しが必要である。

また、集計した評点を以下の表に照らして総合評価を決定します。

総合評価	S評価	A評価	B評価	C評価	D評価
評点合計	1,000～901点	900～801点	800～601点	600～401点	400点～

イ 評価項目

第4期指定管理者選定の評価項目及び選定時に課題とされた項目を評価の視点として盛り込み、評価項目として選定しました。

ウ 評価の手順

① 評価表の作成

第1回評価委員会における審議を踏まえ、評価表を確定しました。

② 指定管理者による自己評価

評価表の各項目に基づき、指定管理者が自ら具体的な取組及び自己評価の記入を行いました。

③ 委員による仮評価の実施

指定管理者が記入した自己評価や内容や第1回委員会における施設視察を踏まえ、各委員が仮評価を行いました。

④ 委員会による審議

第2回委員会において、指定管理者が評価表の記入内容に基づき、自己評価の説明を行いました。これを受けて、委員による指定管理者に対するヒアリングが行われたほか、委員間での意見交換が行われました。

⑤ 各委員の評価の確定

第2回委員会の内容を踏まえ、委員が各自の仮評価の時点修正を行い、評価を確定しました。

⑥ 評価報告書の作成

各委員の評価をとりまとめ、事務局で評価結果報告書（案）の作成を行います。作成した評価結果報告書（案）は委員長と事務局間で内容の調整を行い、確定しました。

エ 開催経過

第1回委員会	
開催日・会場	令和6年3月19日(火) 横浜市消費生活総合センター 5階会議室2・3
公開・非公開の別	一部非公開
審議内容	・委員長の選出について ・評価について ・施設視察 ・その他
第2回委員会	
開催日・会場	令和6年8月8日(木) 横浜市消費生活総合センター 5階会議室2・3
公開・非公開の別	一部非公開
審議内容	・指定管理者へのヒアリング ・意見交換 ・その他

6 評価結果について

(1) 評価結果一覧

大項目	小項目	自己評価	A委員	B委員	C委員	D委員	E委員	評点	係数	最終評点
1 団体の状況	(1) 団体の理念、経営方針	A	A(4)	B(3)	A(4)	A(4)	A(4)	19	× 2	38
	(2) センター運営にあたっての基本方針	A	A(4)	A(4)	A(4)	A(4)	A(4)	20	× 2	40
	(3) 財務状況	S	S(5)	A(4)	S(5)	S(5)	A(4)	23	× 2	46
2 職員配置、育成	(1) 職員の確保と配置	S	S(5)	A(4)	S(5)	S(5)	S(5)	24	× 3	72
	(2) 人材育成	A	A(4)	A(4)	A(4)	A(4)	A(4)	20	× 3	60
	(3) 労務管理	B	B(3)	B(3)	B(3)	B(3)	B(3)	15	× 1	15
3 センター事業	(1) 消費者教育に関する事	S	S(5)	A(4)	S(5)	S(5)	S(5)	24	× 4	96
	(2) 消費生活に関する相談及び苦情の処理等に関する事	S	S(5)	A(4)	S(5)	S(5)	A(4)	23	× 8	184
	(3) 商品テストその他商品の実習に関する事	B	B(3)	C(2)	B(3)	B(3)	B(3)	14	× 1	14
	(4) 消費生活に関する資料の展示等に関する事	B	B(3)	B(3)	B(3)	B(3)	B(3)	15	× 1	15
	(5) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関する事	A	A(4)	B(3)	A(4)	A(4)	A(4)	19	× 2	38
	(6) 消費者の主体的な活動のための施設の提供に関する事	B	A(4)	C(2)	B(3)	B(3)	B(3)	15	× 2	30
4 施設の管理・運営	(1) 施設及び設備の維持保全及び管理・運営	A	A(4)	B(3)	B(3)	A(4)	A(4)	18	× 1	18
	(2) 業務に係る情報の保護・情報公開への取組	A	A(4)	A(4)	A(4)	A(4)	A(4)	20	× 1	20
	(3) 利用者の意見・要望・苦情への対応	B	A(4)	B(3)	B(3)	B(3)	B(3)	16	× 1	16
5 収支計画及び指定管理料	(1) 収支計画の適正性	A	A(4)	A(4)	A(4)	A(4)	A(4)	20	× 3	60
	(2) 運営費の効率性	A	A(4)	A(4)	A(4)	A(4)	A(4)	20	× 3	60
合計										822

評点	822
総合評価	A

(2) 評価の詳細

評価項目	特記事項
1 団体の状況	
(1) 団体の理念、経営方針	<ul style="list-style-type: none">・行政に比べて小回りが利くといった指定管理者の特性を生かし、地域ケアプラザ等との連携の強化など、時代に応じた活動は評価できる。
(2) センター運営にあたっての基本方針	
(3) 財務状況	<ul style="list-style-type: none">・収入の99%が指定管理料と補助金であるため、これらが維持されれば、財務状況は安定している。・特定費用準備資金制度の活用により、将来的に資金を確保してあるため、より安定していると考えられる。
2 職員配置、育成	
(1) 職員の確保と配置	<ul style="list-style-type: none">・経験に応じて相談員の等級を分け、それぞれの役割を明確にすることで円滑な業務の遂行や、それぞれの適性に応じた分担がなされている。・相談員の正規職員化や働き方の多様化により働きやすい現場を考えていることは評価すべき点である。・相談員の過重労働にならないよう、配慮とより多くの人材確保を期待したい。
(2) 人材育成	<ul style="list-style-type: none">・多様化する現場に対応できる人材を育成しているか。一人の相談員がすべての問題に対応すべきなのか、考えるべき。
(3) 労務管理	<ul style="list-style-type: none">・相談員の心のケアを労務管理に盛り込めると良い。
3 センター事業	
(1) 消費者教育に関すること	<ul style="list-style-type: none">・時代に即した課題解決のため、積極的に福祉関係者との「顔の見える関係」づくりへの取組を継続していただきたい。・相談員が地域に出向いて消費者教育をすることは消費者にとってはありがたいことである一方、相談員にとって過剰な負担にならないよう配慮が必要。

(2) 消費生活に関する相談及び苦情の処理等に関する事	<ul style="list-style-type: none"> ・自動音声応答のメッセージのブラッシュアップを図り、効率化と納得感のある仕組みづくりを続けてほしい。 ・若年者向けはメール相談、高齢者向けは電話等、世代に応じた相談方法を検討してほしい。
(3) 商品テストその他商品の実習に関する事	<ul style="list-style-type: none"> ・商品テスト室の認知度は課題である。 ・商品テストそのものについては、製品についての公的な機関からの意見ということで意義がある一方で、テスト室を残すかということについては検討が必要。
(4) 消費生活に関する資料の展示等に関する事	
(5) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関する事	
(6) 消費者の主体的な活動のための施設の提供に関する事	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室の利用方法については検討が必要。 ・会議室の稼働率の向上は課題。認知されれば需要はあるので、広告などがあるとよい。
4 施設の管理・運営	
(1) 施設及び設備の維持保全及び管理・運営	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室については利用規約の見直しなど、検討いただきたい。
(2) 業務に係る情報の保護・情報公開への取組	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティのブラッシュアップを継続していただきたい。
(3) 利用者の意見・要望・苦情への対応	
5 収支計画及び指定管理料	
(1) 収支計画の適正性	<ul style="list-style-type: none"> ・選定時に指摘のあった収支計画の適正性については、人件費の乖離は少なくなってきており、徐々に適正になっている。
(2) 運営費の効率性	

(3) 総評

公益財団法人横浜市消費者協会による横浜市消費生活総合センターの指定管理業務の実施状況について、評価項目に基づく評価の結果、横浜市との基本協定書等に定める業務を目標通り執行し、かつ改善に取り組むなど、長年の実績やノウハウ、人的資源の活用により、効率的な事業展開が行われていると認められる。

特に地域に消費生活相談員を派遣して行う出前講座等の啓発事業や、地域ケアプラザ等福祉関係者と連携した消費者被害の予防・救済の取組、地域ケア会議への参加等、地域住民や配慮の必要な方々への対応に積極的に取り組んでいることは大変評価できる。しかし、様々な事業を展開することにより、消費生活相談員に過剰な負荷がかからないよう、配慮が必要である。

また、消費生活相談員の確保・定着のため、消費生活相談員の正規職員化や週2～3日制等の多様な働き方の導入等の処遇改善の取組は大いに評価できる。今後も働きやすい職員体制や職場環境を整えることで、より良い人材の確保に努めていただきたい。

一方で、「会議室の稼働率の向上」は課題であると考ええる。また、商品テスト室の活用方法については、横浜市とも課題共有し、検討されたい。

指定管理者においては、この評価を「気づき」のきっかけとし、残りの指定管理期間についても、状況の変化に対応した柔軟な事業展開に努め、業務改善及びサービスの質の向上に取り組まされたい。

今後も消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって市民の安全で快適な消費生活の実現に向け、横浜市の消費者行政の中心的な役割を担う施設として、活躍していくことを期待する。

