

令和4年度
第1回 横浜市外郭団体等経営向上委員会 次第

<第1回>

令和4年8月25日(木) 15:30~17:00

市庁舎18階 共用会議室 みなと4

- 1 開会
- 2 諮問
- 3 総合評価等の実施について
 - [議題1] 公益財団法人横浜市国際交流協会
 - [議題2] 公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューロー
 - [議題3] 株式会社横浜国際平和会議場
 - [議題4] 公益財団法人横浜市消費者協会
- 4 その他事務連絡
- 5 閉会

【目次】

1	公益財団法人横浜市国際交流協会 審議資料	
(1)	総合評価シート	1
(2)	協約等（素案）	4
2	公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューロー 審議資料	
(1)	総合評価シート	6
(2)	協約等（素案）	11
3	株式会社横浜国際平和会議場 審議資料	
(1)	総合評価シート	14
(2)	協約等（素案）	16
4	公益財団法人横浜市消費者協会 審議資料	
(1)	総合評価シート	18
(2)	協約等（素案）	21

総行第 663 号
令和 4 年 8 月 25 日

横浜市外郭団体等経営向上委員会
委員長 鴨志田 晃 様

横浜市長 山中 竹春

横浜市外郭団体等経営向上委員会条例の規定による諮問について

横浜市外郭団体等経営向上委員会条例第 2 条に基づき、次の事項について諮問します。

1 諮問事項

- (1) 協約マネジメントサイクルに基づく総合評価について
- (2) 「協約等」及びその他外郭団体等の経営状況等について

2 諮問理由

外郭団体の経営向上については、各団体が行政の一翼を担う重要な役割を担っていることを踏まえ、市民の期待に的確に応えて、経営の効率化を進めるとともに、その公益性を十分に発揮していくよう、間断のない取組を継続していくことが求められます。

令和 4 年度は、環境変化を踏まえた外郭団体の経営向上を引き続き促進するとともに、「財政ビジョン」を土台とし、市が策定を進める「行政運営の基本方針」も踏まえ、市への財政貢献に向けた検討を進めていく必要があります。そのため、団体経営や市財政貢献の方向性、新たな協約の内容、及び協約の進捗状況や団体の経営状況全般を含めた総合評価について、意見を求めます。

以上

総合評価シート（令和3年度実績）

団体名	公益財団法人横浜市国際交流協会
所管課	国際局政策総務課
協約期間	平成30年度～令和3年度
団体経営の方向性	引き続き経営の向上に取り組む団体

1 協約の取組状況等

(1) 公益的使命の達成に向けた取組

① 多様な視点で進める多文化共生のまちづくり

ア 公益的使命①	外国人住民の生活基盤の充実、地域でのつながりを促進する取組や多様な文化的背景等を活かした在住外国人の活躍促進による多文化共生のまちづくりの推進				
イ 公益的使命①の達成に向けた協約期間の主要目標	①連携・協働団体数の増 500 団体 ②地域で活躍する外国人の増 2,500 人				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	①外国人住民への情報提供・相談・通訳対応や、日本語学習支援、教科学習支援、などの実施にあたり、ICTを引き続き活用すると同時に、対面での活動の工夫をサポートするなど、関係機関やNPO、学校等との連携・協働を進めた。 ②外国人住民が母語を活かした通訳・翻訳ボランティア、文化紹介講師として活躍する機会の創出をオンライン化も図りながら引き続き進めた。	エ 取組による成果	①コロナ禍の中、オンラインと対面による多言語相談、情報提供、日本語学習及び外国に繋がる子どもの学習支援を継続した。さらにICTを活用して各団体と協力関係を構築し、連携・協働団体数は36団体の増となった。 ②市民通訳の活動における年度途中からの対面再開とタブレット等の遠隔通訳継続で、昨年度より482人増、一昨年度の半数強まで数値が戻った。		
オ 実績	29 年度	30 年度	令和元年度	令和2 年度	最終年度 (令和3 年度)
数値等	① 451 団体 ② 2,170 人	① 494 団体 ② 2,397 人	① 504 団体 ② 2,174 人	① 490 団体 ② 679 人	① 526 団体 ②1,161 人
当該年度の進捗状況	①達成（令和3年度時点での目標数値とする500団体を大きく超えているため。） ②未達成（令和3年度時点での目標数値とする2,500人に達しなかったため。） ＊団体数については、令和3年度の目標数値を超え、且つ協約期間内での最大数値となった。外国人増加数については目標数値の2,500人に大きく及ばなかった。				
カ 今後の課題	外国人の居住長期化に伴い、生活課題の多様化に対応する専門相談の充実、地域活動への参加意欲に応えるプログラムの実施、さらには多文化共生に向けた日本人住民の理解促進と関係者・組織との連携協働推進の取組が必要とされる。	キ 課題への対応	外国人住民の生活基盤を強固にするためには、地域社会への包摂が重要である。協会が行政、学校、市民団体と連携し、日本語、子どもの学習支援等を行い、併せて自治会・町内会、地域ケアプラザ等と連携し、地域活動への参画を促していく。		

(2)財務に関する取組

ア 財務上の課題	収入増加による財政基盤の安定化				
イ 協約期間の主要目標	事業収入(参加料収入等)の増(目標数値:一般会計事業収入13,468千円)				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	語学講座のオンライン化及び開催会場拡大検討、研修講師派遣のオンライン参加等により収入確保を図った。上・下半期に積極的に広報PRを行った。	エ 取組による成果		オンラインという新たな手法により、限定的ではあるものの約30%の収入の確保につながった。	
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度(令和3年度)
数値等	11,224千円	12,894千円	12,500千円	1,748千円	5,965千円
当該年度の進捗状況	未達成(語学講座及び研修講師派遣が新型コロナウイルス感染症拡大防止のため当初の計画通り開催できなかったため)				
カ 今後の課題	主要収入源である語学講座の収益拡大に向け魅力ある講座づくりを検討する。	キ 課題への対応		語学講座のオンライン化を一層進めるとともに、感染防止対策の強化及び国際協力センターの空きスペースの借用・活用による教室規模の拡大を通じて、受講生の増加に努める。	

(3)人事・組織に関する取組

ア 人事・組織に関する課題	外国人の急増等、時代の要請に適切に対応できる組織運営				
イ 協約期間の主要目標	職員採用計画の作成と次代の団体を担う人材の確保				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	2022-2025 中期4か年計画に合わせ、中期組織案を作成し、各事業年度の採用人数、配置転換計画等を盛り込んだ。また、配置転換希望調査(8月)を実施した。	エ 取組による成果		組織の持続性の確保及び活性化のため配置転換を計画した。また、年齢構成の平準化のため中期組織案のとおり採用活動を実施した(1~3月)。	
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度(令和3年度)
数値等	採用計画未作成	採用計画検討開始	採用計画基本案作成	採用計画基本案の一部見直し	採用計画基本案の見直しおよび中期組織案作成
当該年度の進捗状況	達成(中期組織案のとおり採用計画(3月)・配置転換を実施)				
カ 今後の課題	組織を活性化し、持続性を確保するため、職員の高齢化と年齢構成の偏り、配置の硬直化を解消する必要がある。また、専門性、マネジメント力を持った次世代リーダーの育成が必要である。	キ 課題への対応		国費と市費による委託事業での必要な人材を見極め、中期組織案に基づいて採用活動と配置転換を行う。また、専門家による各種研修会を計画的に実施する。	

2 団体を取り巻く環境等

(1) 今後想定される環境変化等

横浜市の外国人は平成31年4月に10万人を超えたが、令和2年中に外国人はおよそ2,000人減少した。一方、入管法の改正により全国で新たに最大34.5万人の外国人労働者を受け入れる方針は変更がないことから、今後入国制限が緩和されれば本市においても再び外国人人口が増加に転じると見込まれる。なお、感染症については一旦収束の傾向が見られるものの、予断を許さぬ状況が続くものと見込まれる。また、ロシアのウクライナ侵略に伴い、令和4年3月には横浜市の要請に基づき避難民相談窓口を設置したところであり、今後の対応拡大が想定される。

(2) 上記(1)により生ずる団体経営に関する課題及び対応

- ・課題

入国制限が緩和されつつある中、外国人労働者の受入拡大が進み、在留資格の取り扱いや労働問題など、専門的な相談対応の増加が課題となる。遠隔通訳等ICTの活用による利用者のさらなる利便性向上や効率化が課題となる。また、ウクライナ避難民の受入れ増加に伴う横浜市からの委託事業の増加に対応する必要が生じる。

- ・対応

限られた経営資源を柔軟かつ最大限に活用しつつ、既存事業の運営を効率的・効果的に行うとともに、ウクライナ情勢など急激な経営環境の変化に横浜市と緊密に連携し的確に対応する。


協 約 等 (素案)

団体名	公益財団法人横浜市国際交流協会
所管課	国際局政策総務課
団体に対する市の関与方針	経営に積極的な関与を行う団体

1 団体の使命等

(1) 団体の設立目的 (設立時の公益的使命)	横浜の国際都市としての歴史的・文化的特性を継承しつつ、その一層の発展に向けて、異なる文化や価値観をともに認め、尊重し合える豊かな社会づくり、国際交流・国際協力の促進を図ることを目的とする。(定款より抜粋)
(2) 設立以降の環境の 変化等	改正入管法(2019年4月施行)や日本語教育の推進に関する法律(同年6月施行)、外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(2018年12月閣議決定)とともに、横浜市に住む外国人は約10万人(市内人口の3%)に及んでいる。かつての国際交流から、多文化共生社会の実現に向けた当事者への支援や、当事者とともに取り組む地域づくりに活動の軸足が移行してきた。
(3) 上記(1)・(2)を踏まえ た今後の公益的使命	外国人住民の生活基盤の充実、地域でのつながりを促進する取組や多様な文化的背景等を活かした在住外国人の活躍推進による多文化共生のまちづくりの推進

2 団体経営の方向性

(1) 団体経営の方向性 (団体分類)	引き続き経営の向上に取り組む団体	参考(前期協約の 団体経営の方向性)	引き続き経営の向上に取り組む団体
(2) 前協約からの団体経営 の方向性の変更の有無	有 ・ 		
(3) 団体経営の方向性の 分類変更理由			
(4) 協約期間	令和4年度～7年度	協約期間設定 の考え方	横浜市及び当協会の中期4か 年計画に整合をとる。

3 目標

(1) 公益的使命の達成に向けた取組

多様な視点で進める多文化共生のまちづくり

ア 公益的使命①	外国人住民の生活基盤の充実を図るためには、地域とのつながりづくりが欠かせない。そのため の取組とともに、多様な文化的背景等を活かした在住外国人の活躍促進による、多文化共生 のまちづくりを推進する。		
イ 公益的使命の達成に に向けた現在の課題等	外国人の居住長期化に伴い生活課題が多様化している。また、言葉の壁や地域活動に係る情報 不足により、参加意欲があってもなかなか活動につながらない。多文化共生のまちづくりに向 けては、様々な組織や関係者との連携・協働の機会づくりが必要である。 令和4年2月に開始されたロシアのウクライナ侵略に伴う避難民の受入については、横浜市と 連携し、地域で安心して暮らしていけるよう最大限の支援により貢献していく。また、これに より培った知見やノウハウ、関係団体との協働の成果を今後の事業展開に繋げていく。		
ウ 公益的使命達成に向け た協約期間の主要目標	①連携・協働団体数の増(団体) R4: 532、R5: 538、R6: 544、 R7: 550 ②連携・協働プロジェクトの増 (事例) R4: 21、R5: 24、R6: 27、 R7: 30 ③地域活動やボランティア活動 に関わる外国人の延べ人数の増 (人) R4: 1,500、R5: 1,800、R6: 2,100、R7: 2,500 (参考) 令和3年度実績: ①526団体 ②17事例 ③1,161人	主要目標の 設定根拠 及び公益的 使命との 因果関係	外国人が勤める企業、教育機関、地域ケアプ ラザなどの社会福祉施設、自治会・町内会な どとの連携・協働により、情報の多言語化や 外国人の受入れ基盤づくり、地域日本語教育 等の充実が図られる。また、これらの地域活 動やボランティア活動に関わる外国人も増加 する。

主要目標達成に向けた具体的取組	団体	<ul style="list-style-type: none"> ・居住環境、教育、医療等、地域で生活する中で生じる様々な課題・ニーズに様々な関係機関と連携し、多言語での相談・情報発信、日本語学習支援、子ども若者支援等の事業に取り組む。 ・外国人が地域で住民間のつながりを持つためには、まずはその地域を知ることが重要であり、自治会・町内会単位の活動情報を伝えるための支援を行う。 ・通訳以外の活躍機会も創出し、地域活動やボランティアに関わる外国人住民を増やす。 ・語学を含む様々な講座を通じて、多文化共生への理解を有する地域住民を増やし、その理解をさらに深めていく。 ・様々な団体との連携・協働を通じ、ウクライナ避難民への相談対応・情報発信、日本語学習支援等に取り組む。
	市	<ul style="list-style-type: none"> ・一元的相談窓口及び日本語学習支援センター事業は、外国人材受入環境整備の最重要事業であり、その機能強化や満足度の向上に引き続き取り組む。 ・団体と協働し、地域課題解決コーディネーターの配置や、国際交流ラウンジを拠点とする地域団体・外国人当事者の活躍を支援し、本市における多文化共生の草の根の拡大に取り組む。 ・団体の各事業における市民満足度の検証を行い、事業の推進・見直しに継続的に取り組む。 ・ウクライナ避難民が安全・安心に横浜での生活を送れるよう、庁内一丸となり、団体とも連携しながら支援事業を実施する。

(2) 財務に関する取組

ア 財務上の課題	団体では、平成 25 年度以降、市からの事業費補助に代わり特定資産（横浜市補助対象事業対応特定資産）を取り崩して一部事業費に充当している。しかし、当協約期間中に当該特定資産が枯渇する見込みであり、財務基盤が不安定化する可能性がある。 （参考）特定資産充当対象事業：10 事業 特定資産充当額：68,739 千円 特定資産残高：296,424 千円		
イ 課題解決に向けた協約期間の主要目標	特定資産充当対象事業の見直しを進め、経営基盤の安定・強化を実現する。 R4 対象事業の再点検 R5 事業見直し案の作成（存廃・縮小・経費削減等） R6 見直し事業の実施及び検証 R7 持続可能な財務基盤の確立 （参考）令和 3 年度実績 対象事業の検討開始	主要目標の設定根拠及び財務に関する課題との因果関係	①団体内部の事業評価会議において、対象事業の公益性、意義、効果、事業手法、代替性等について点検し、廃止を含めた見直しを行うことで事業経費・人件費等の縮減に繋げる。 ②そのうえでなお、公益に基づく必要性の高い事業については、市との必要な協議を経て、公費による事業継続を目指す。
主要目標達成に向けた具体的取組	団体 市との協議、また事業評価・企画会議等を通じて事業を精査し、費用対効果を更に高める。既存事業の核である多文化共生推進課の事業パフォーマンスを上げるため、日本語、多言語相談、市民通訳ボランティア等で相互連携を図り、より公益性・利便性の高い事業の創出につなげる。	市 ・団体所管局の事業推進に当たって、団体をはじめとする民間の知見・ノウハウを生かし、限られた財源を有効に活用するため、事業内容を精査し、可能なもののアウトソーシングを引き続き進める。 ・アウトソーシング事業の成果や受託者の取組を検証し、適正に評価する。	

(3) 人事・組織に関する取組

ア 人事・組織に関する課題	組織の活性化と持続性の確保のため、職員の高齢化・年齢構成の偏り、配置の硬直化の解消が必要である。また、来所者の満足度を高め、誰もが生き生きと働ける職場づくりに向け職場環境を改善する必要がある。		
イ 課題解決に向けた協約期間の主要目標	①常勤職員年齢構成の適性化 R4：平均年齢 54 歳未満、R5：53 歳未満、R6：52 歳未満、R7：50 歳未満 ②職員仕事満足度の向上（民間の調査手法を活用） R4：-0.38（やや低）→-0.18、R5：+0.02、R6：+0.22、R7：+0.42（やや高） （参考）令和 3 年度実績 ①職員平均年齢：56.0 歳 ②職員仕事満足度調査の結果 満足度： -0.38	主要目標の設定根拠及び人事・組織に関する課題との因果関係	①計画的に職員を採用していくことで平均年齢を若年化、年齢構成を平準化していくとともに、働き方改革に対応できるようテレワーク環境、職場環境の改善を進める。 ②コミュニケーション強化やプライバシー保護の向上に配慮した働きやすい執務環境を整備し、来所者の利便性や職員の仕事満足度を高める。
主要目標達成に向けた具体的取組	団体 ①職員のリタイヤにあわせた計画的な人材補充（R4 年度 4 名/R5 年度 2 名/R6 年度 1 名） ②コミュニケーションの強化とプライバシーの向上に向けた職場環境改善プロジェクト	市 多文化共生を担う人材の確保について、団体の自主性を尊重しつつ、所管局としても中長期的な職員配置計画について団体と必要な協議の場を持つなど、適切にコミットするとともに、可能な支援を行う。	

総合評価シート（令和3年度実績）

団体名	公益財団法人横浜観光コンベンション・ビューロー
所管課	文化観光局 観光振興課
協約期間	平成30年度～令和3年度
団体経営の方向性	引き続き経営の向上に取り組む団体

1 協約の取組状況等

(1) 公益的使命の達成に向けた取組

① 横浜観光情報ウェブサイトのユニークユーザー数

ア 公益的使命①	行政・事業者と連携して観光・MICE事業を推進し、地域経済活性化に貢献する。				
イ 公益的使命①の達成に向けた協約期間の主要目標	横浜観光情報ウェブサイトのユニークユーザー数－3年度：400万人				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ・定番イベントの中止、外出自粛が続く中、アフタヌーンティーやかき氷など、コロナ禍でも楽しめるトレンドに合わせた特集ページを新規に制作・公開。 ・新規施設やイベントのレポート記事を積極的に掲載。 ・AIチャットボット導入により、サイト内検索機能追加。 		エ 取組による成果	<p>アフタヌーンティーやイルミネーションなどの特集ページ、エアキャビンやガンダムなどのレポート記事へのアクセスが多く、またAIチャットボットによる検索機能も多く活用され、月間200万PVを超えた月もあった。緊急事態宣言やまん延防止措置が発令・適用されている期間が長かったことにより外出自粛が続いたものの、目標は達成できた。</p>	
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度（令和3年度）
数値等	617万	703万	814万	391万	613万
当該年度の進捗状況	達成（予定どおりの成果を上げているため。）				
カ 今後の課題	<ul style="list-style-type: none"> ①情報収集方法の多様化にあわせてウェブサイトと各SNSなどを連動させ、流入を図る必要がある。 ②観光公式サイトとしての信頼性をより高めていくことでユーザーの獲得につなげる。 		キ 課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> ①SNSの性質やターゲット層に合わせた投稿でリーチを図り、ウェブサイトへの誘導を図る。 ②サイトに掲載する事業の主権者へ確認を、确实、かつ丁寧に行い、情報の質を維持する。 	

② 300名以上(中大型)の国際会議の誘致成功件数

ア 公益的使命②	行政・事業者と連携して観光・MICE事業を推進し、地域経済活性化に貢献すること				
イ 公益的使命②の達成に向けた協約期間の主要目標	300名以上(中大型)の国際会議の誘致成功件数ー4か年累計25件				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍による海外渡航制限などにより当初予定していた現地での誘致活動はできなかったが、オンライン開催の国内外商談会に計4回参加。 ・現地視察等が困難な中、オンライン上で横浜の施設や街の雰囲気を疑似体験できるWEBサイト「バーチャル横浜」を新設し、さらに専門誌や業界団体、広告等を活用して情報発信を強化。 		エ 取組による成果	<p>オンライン商談会(商談件数計75件)にて、横浜が安全安心なMICEの開催地であることをPRすることで、将来のMICE開催につながる顧客が獲得出来た。また、オンライン上での情報発信、広告配信により、財団MICE専用サイトのユニークユーザー数が昨年度対比370%となり、MICE都市としての魅力発信ができた。</p>	
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度(令和3年度)
数値等	2件	6件	16件	1件	2件
当該年度の進捗状況	達成(予定どおりの成果を上げているため。)				
カ 今後の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・現地でのセールスやプロモーション活動に対する制限が続く中、バーチャル横浜をはじめとした、誘致プロモーションツールのさらなる充実や、コロナ禍における誘致活動を強化する必要がある。 		キ 課題への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン上で効果的な誘致活動を行うため、テクニカルビジット(※)紹介動画や主催者インタビュー記事などウェブサイトのコンテンツをさらに拡充する。 ・ターゲットとする学会の主催となる市内大学等との、ネットワーク強化を図るとともに、渡航制限の緩和に合わせて海外トレードショーなどの現地商談会に参加し、早期にセールス活動を再開する。 <p>(※)テクニカルビジット MICE参加者が関心を持つ、地元企業などの先進的産業技術や研究の実地視察及び交流を行うプログラムのこと。</p>	

(2) 財務に関する取組

ア 財務上の課題	団体の経営基盤強化のための更なる増収				
イ 協約期間の主要目標	①自主財源（会費収入及び事業収入）の増－3年度：40,000千円 ②賛助会員数の増－3年度：622団体				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	①自主財源の増 新たな受託事業、ウェブサイト広告、記事掲載料等の獲得に努めた。 ②退会抑制、会員獲得 ・様々な機会を捉え、新規会員獲得の働きかけに努めた。 ・退会抑制のため、会員ニーズを反映した交流機会の提供(参加者名簿の事前共有、新規会員と既存会員の交流機会提供、オンサイト・オンライン両方での開催)。 ・MICE主催者と関連事業者とのネットワーク構築を目的に、「YOKOHAMA MICE SHOWCASE 2022」を開催した。	エ 取組による成果	①新型コロナウイルスの影響等により、自主財源の増には至らなかった。 ②前年度実施した休会措置を取り止め通常の賛助会員制度を運用したことにより、多くの退会が発生した。しかしながら日々の会員獲得の働きかけにより、入会も30事業者獲得することができた。 ・コロナ以降、初めて対面で交流会を開催したことで、参加者からネットワーキングの機会として会員メリットを感じていただき、退会抑制につながった。 ・「YOKOHAMA MICE SHOWCASE 2022」の開催は、参加者のビジネスチャンス拡大につながり、会員メリットが向上した。 出展者：22社 50名 参加者：バイヤー30社 50名		
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度 (令和3年度)
数値等	①37,942千円 ②602団体	①49,506千円 ②613団体	①68,407千円 ②627団体	①21,061千円 ②622団体	①33,897千円 ②610団体
当該年度の進捗状況	未達成(コロナ禍による賛助会員退会の流れが続いており、それに伴い会費収入が減収となったため。)				
カ 今後の課題	①引き続き、より一層の自主財源の獲得が必要である。 ②コロナ禍により、賛助会員の業績悪化、事業縮小などの理由で、賛助会員退会の傾向が続くことが見込まれるため、退会抑制の取組みが引き続き必要。	キ 課題への対応	①収入確保(資産運用)、自主事業収入の開拓(観光・MICE分野のノウハウを収入源につなげる有料セミナーの開催)といった取組みを実施する。 ②新規会員獲得に向けたセールス活動、既存会員への定期的なコンタクトを図る。 ・サービス内容に対する会員の要望を継続して把握し、特典を改善することで、コロナ禍に対応した退会を抑制、また入会の促進を図る。 ・会員ニーズの高い情報提供、交流機会の提供を引き続き行う。		

(3) 人事・組織に関する取組

ア 人事・組織に関する課題	組織の持続的な成長実現のための体制整備。固有職員の若年層の新規採用を行っていなかったことで、職員の年齢構成に偏りが生じている。管理職における民間企業からの派遣職員の比率が高まっており、人脈やノウハウを財団として蓄積・共有していく必要がある。				
イ 協約期間の主要目標	①組織力の状況を把握するための職員満足度－3年度：50.0% ②事業者からの信頼度を計るための賛助会員満足度－3年度：60.0%				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	<p>① 職員満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部下育成、リーダーシップ、企画力向上を狙い、階層別・目的別に研修を実施した。 ・前年度に引き続き、職員ひとり一人と経営層の面談の場を設け、意思疎通を図った。 ・在宅勤務制度を継続して運用した。 <p>② 賛助会員満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・賛助会員のビジネスに役立つ情報を提供すべく、メールマガジンやウェビナーを通じて、情報発信を行った。 ・賛助会員へのヒアリングでニーズの高い交流会について、オンサイト・オンラインそれぞれの形式で開催した。 	エ 取組による成果	<p>① 研修及び経営層との個別面談により、職員のスキルアップとモチベーションの向上につながった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナウイルスの感染状況に関わらず在宅勤務制度を継続することで、職員の働きやすい環境を作ることができた。 <p>② 賛助会員のニーズに沿った情報提供を迅速に行うことでさらなる信頼関係の構築につながった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・賛助会員のビジネス機会、新たな関係性につながる機会となった。 		
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度 (令和3年度)
数値等	①職員の総合満足度 38.5%	①職員の総合満足度 26.1%	①職員の総合満足度 44.4%	①職員の総合満足度 58.1%	①職員の総合満足度 50.0%
	②賛助会員満足度 53.6%	②賛助会員満足度 58.18%	②賛助会員満足度 51.6%	②賛助会員満足度 62.7%	②賛助会員満足度 72.1%
当該年度の進捗状況	達成（職員の総合満足度、賛助会員満足度共に向上し、目標値に達しているため。）				
カ 今後の課題	<p>① 人事考課・異動・研修の好循環により、職員の帰属意識、モチベーションのさらなる向上を図る必要がある。</p> <p>② コロナ禍の影響が長引く中、これまで以上に事業者ニーズを把握し、会員満足度を上げ、退会を防ぐことが求められる。</p>	キ 課題への対応	<p>① 人事制度を的確に運用するため、人材育成を管理職共通のMBO必須項目とし、OJT、キャリアプラン支援など職員育成を推進。研修成果を検証し、今後の職員研修計画に反映することで、能力開発につなげる。</p> <p>② (満足度調査以外での)既存会員への事業者ニーズの把握、定期的なアンケート・ヒアリングを実施し、賛助会員の求めるサービス提供を行っていく。</p>		

2 団体を取り巻く環境等

(1) 今後想定される環境変化等

未だ続く新型コロナウイルスの影響で、インバウンドの大幅な減少など横浜の観光・MICE 産業は厳しい状況が続いている。今後、多国間での人々の移動が回復するとともに、観光市場の変化が見込まれるが、完全な回復には2～3年を要すると言われている。

国内市場においては、都市間競争の激化、さらに観光庁による全国的なDMO（※）の推進等、YCVBの周辺環境が大きく変化することが見込まれる。

(※) DMO(観光地域づくり法人)

地域の「稼ぐ力」を引き出すとともに地域への誇りと愛着を醸成する「観光地経営」の視点に立った観光地域づくりの舵取り役として、多様な関係者と協同しながら、明確なコンセプトに基づいた観光地域づくりを実現するための戦略を策定するとともに、戦略を着実に実施するための調整機能を備えた法人。

(2) 上記(1)により生ずる団体経営に関する課題及び対応

観光 MICE 関連の業界全体の景況が厳しく先が見通せない中、観光トレンドを的確に把握し、最新かつ正確な都市の魅力発信、セールス、プロモーション活動など、マーケティングに基づいた市場予測を捉えた事業執行を行い、臨機応変な対応を続けていく。

コロナ回復後の都市間競争が激化する中で「選ばれる都市」となるために、観光地経営の視点に立った観光地域づくりのけん引役として、安定的な財源確保、DX化による運営効率化、新たな市場把握、分析等の専門スキル向上を図るなど、財団の経営基盤の強化と持続可能な組織づくりに取り組んでいく。

協 約 等 (素案)

団体名	公益財団法人 横浜観光コンベンション・ビューロー
所管課	文化観光局 観光振興課
団体に対する市の関与方針	経営に積極的な関与を行う団体

1 団体の使命等

(1) 団体の設立目的 (設立時の公益的使命)	横浜市及び神奈川県を中心とする産業・技術等の情報資源や歴史的・文化的資源を活用し、国内外からの観光客の誘致・コンベンションの誘致および滞在支援等を行うことにより、横浜市及びその周辺地域における観光・MICEの振興を図る。
(2) 設立以降の環境の変化等	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの流行による観光MICE産業の脆弱性の顕在化 ・観光ニーズの多様化（コロナ禍を踏まえた人々の観光に対する意識の変化、価値観の多様化、余暇時間の増加、個人のライフスタイルの変化など） ・政府主導による積極的な観光推進体制（VISIT JAPAN キャンペーン、日本版DMO制度など） ・高度情報化の進展（インターネット等を利用した幅広い各種情報の受発信が飛躍的に拡大） ・地域間競争の激化（他都市MICE施設の開発、各種交通網の整備による旅行者の行動圏域拡大） ・環境意識の高まり（大量生産・大量消費を前提とした社会のあり方が根本的に問われている） ・市内人口減少と少子高齢化の進展（地域経済の活性化に向けた交流人口の拡大が必要）
(3) 上記(1)・(2)を踏まえた今後の公益的使命	<p>コロナで打撃を受けた横浜の観光MICE産業を回復させるべく、トレンドを正確に把握し、戦略的に事業を推進することで、観光消費拡大に結びつけていきます。また、行政や民間事業者などとビジョンを共有し、観光MICEの推進により市内経済の活性化に貢献します。</p> <p>観光MICE振興は国を挙げて地方創生の柱として期待されています。市中中期計画 2022～2025においても、引き続き観光MICE推進による横浜経済の活性化が必要となります。そのため、幅広い関係者が、横浜に息づく暮らし、自然、歴史、文化、産業など多様な資源を活用しながら、観光MICEを軸とした事業を行うことで、地域の人々と来街者が共生する場を提供し、双方が豊かになるまちづくりを進めます。</p>

2 団体経営の方向性

(1) 団体経営の方向性 (団体分類)	引き続き経営の向上に取り組む団体	参考（前期協約の 団体経営の方向性）	引き続き経営の向上に取り組む団体
(2) 前協約からの団体経営の方向性の変更の有無	無		
(3) 団体経営の方向性の分類変更理由	-		

(4) 協約期間	令和4年度～7年度	協約期間設定 の考え方	財団の中期計画と一致
----------	-----------	----------------	------------

3 目標

(1) 公益的使命の達成に向けた取組

① 地域の多様な関係者との合意形成に基づく観光・MICE振興

ア 公益的使命①	地域の多様な関係者との合意形成に基づき観光・MICE振興の取り組みを推進し、横浜市が中期計画（2022-2025）に掲げる政策目標である観光消費額3,975億円の達成に貢献すること。		
イ 公益的使命の達成に向けた現在の課題等	市内経済の活性化に向け、多様な関係者の合意形成を行い、マーケティングに基づく戦略的な事業展開が求められている。		
ウ 公益的使命達成に向けた協約期間の主要目標	観光消費額達成に貢献するため、マーケティングに基づき、地域の多様な関係者と連携事業を実施： 10件 【R4：1件、R5：2件、 R6：3件、R7：4件】 (参考) 令和3年度実績： なし	主要目標の設定根拠及び公益的 使命との 因果関係	トレンドの変化の速い観光市場に対応するため、マーケティングに基づき地域の多様な関係者と連携事業を実施することで、地域一体となった観光MICE振興を実現することができるため。
主要目標達成に向けた具体的取組	団体	<ul style="list-style-type: none"> ・DMOとして地域の多様な関係者と合意形成の手法の検討（R4）。 ・検討した手法による多様な関係者との合意形成を図る（R5以降）。 ・マーケティングに基づく戦略的な予算編成と事業展開（R4～7）。 	
	市	<ul style="list-style-type: none"> ・DMOとして地域の多様な関係者と合意形成の手法の検討支援（R4）。 ・連携事業の効果を最大限発揮させるための支援や関係機関との調整（R4～7）。 	

② 事業者のビジネスマッチングの機会創出

ア 公益的使命②	多様な事業者へのマーケティング共有とビジネスマッチング機会を創出することにより市内経済の活性化を目指す。		
イ 公益的使命の達成に向けた現在の課題等	社会が求める新たな需要に応え、大きなインパクトを与えていくためには、様々な業種の技術やアイデア、ノウハウを組み合わせ、新たな価値を共創していく場が必要となる。		
ウ 公益的使命達成に向けた協約期間の主要目標	事業者を対象としたセミナーや交流会などの開催（参加者数）： R3年度実績から200名増 【R4～R7年度：50名増/年】 (参考) 令和3年度実績： 全8回（参加者数：500名）	主要目標の設定根拠及び公益的 使命との 因果関係	セミナーや交流会を通じて、事業者同士の需要と供給が一致し、技術やノウハウを共有することで、相互に利益のある関係性構築を推進できるため。
主要目標達成に向けた具体的取組	団体	・財団のマーケティング分析の共有や事業者のビジネスマッチングの機会の創出。	
	市	・情報提供等必要な支援・協力。	

(2) 財務に関する取組

ア 財務上の課題		観光MICE業界では様々な業種からの参入が拡大しており、観光MICE事業の拡大及び財団の経営基盤安定化の観点においても、新たな視点を持つステークホルダーの獲得が必要となる。	
イ 課題解決に向けた協約期間の主要目標		新規賛助会員の獲得数： 毎年 30 社 【R4～R7年度：30社/年】 (参考) 令和3年度実績： 新規賛助会員数 30 社	主要目標の設定根拠及び財務に関する課題との因果関係 新規賛助会員を獲得していくことで、財団をハブとしたコミュニティの活性化、観光MICE振興の拡大につながり、団体の経営基盤改善にも繋がるため。
主要目標達成に向けた具体的取組	団体	・ 賛助会員制度のPR、会員獲得に向けたコミュニケーションの拡大。	
	市	・ YCVBへの情報共有及び支援。	

(3) 人事・組織に関する取組

ア 人事・組織に関する課題		観光MICE振興を進めるとともに、DMOとして必要な専門的な知識を有する人材を育成するために、高度情報化社会で必要とされるスキル習得やクリエイティブなマインド形成、また、それらを実現するための組織体制が必要。	
イ 課題解決に向けた協約期間の主要目標		専門知識習得に向けた職員研修や外部機関との交流の実施： 正規職員全員受講 【R4：人材育成計画の策定・見直し、計画に基づき受講 R5：正規職員の30% R6：正規職員の60% R7：正規職員の100%】 (参考) 令和3年度実績： マーケティング担当者向けに情報分析システム研修を実施	主要目標の設定根拠及び人事・組織に関する課題との因果関係 横浜の観光MICE振興に貢献できる財団職員を育成し、組織の持続性を目指す。また、多様な関係者と共創することで、一体となった観光MICE推進体制の構築に貢献できるため。
主要目標達成に向けた具体的取組	団体	・ 人材育成に関して計画の策定・見直し (R4)。 ・ 時勢に合わせた職員向け研修の実施や、事業者と財団職員の交流機会の創出。	
	市	・ より効果が得られるようYCVBへの研修情報提供・支援、及び指導。	

総合評価シート（令和3年度実績）

団体名	株式会社横浜国際平和会議場
所管課	文化観光局MICE振興課
協約期間	令和元年度～令和3年度
団体経営の方向性	引き続き経営の向上に取り組む団体

1 協約の取組状況等

(1) 公益的使命の達成に向けた取組

ア 公益的使命①	MICE開催により地域経済の発展や賑わいの創出へ貢献する				
イ 公益的使命①の達成に向けた協約期間の主要目標	【当初目標】 協約最終年度に右記を達成 施設総来場者数 470 万人/年 【変更後の目標】 協約最終年度に右記を達成 開催件数 480 件/年				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	・安全・安心な開催環境を提供するとともに、新たな開催形態へ対応する設備等の整備。 ・コロナ禍でも需要のある試験会場利用等のターゲットへ積極的なセールスによる開催確保。	エ 取組による成果	協約最終年度の開催件数は令和2年度の275件のほぼ倍となる539件となった		
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度（令和3年度）
数値等	428 万人/年	413 万人/年	380 万人/年	45 万人/年	539 件/年
当該年度の進捗状況	達成（目標である年間480件/年を超える催事が開催された。）				
カ 今後の課題	安全・安心な開催環境を提供することで、既存施設の稼働率、来場者数をコロナ禍以前の水準まで回復させ、ノースの稼働率も引き上げる。	キ 課題への対応	感染防止対策の徹底とともに、老朽化した通信インフラ設備の増強、MICE周辺サービスのデジタル化など、新常态に対応した設備・サービスを充実させ、e-Sports等新規分野へのセールス強化および既存顧客の呼び戻しに務める。		

(2) 財務に関する取組

ア 財務上の課題	パシフィコ横浜ノースの開業、既存パシフィコ横浜の競争力維持・強化を目的とした大規模改修の実施により、黒字決算を確保しつつ、さらなる売上高を確保する必要がある。				
イ 協約期間の主要目標	・協約最終年度に売上高 86.6 億円を達成 ・協約最終年度の黒字決算を確保・ ・借入金の借換実施				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	・安全・安心な開催環境を提供するとともに、オンライン・ハイブリット開催等に対応した資機材等を提案。 ・顧客に対し、丁寧な説明を行い、キャンセル料の確実な徴収を実施。	エ 取組による成果	長期催事や大型試験の獲得に加え、顧客に理解を得た上でキャンセル料を確実に徴収することで売上を確保し、委託費等、固定費の見直しを行った。		
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度（令和3年度）
数値等	売上 85.3 億円 黒字決算：達成 借入金借換：未実施	売上 82.8 億円 黒字決算：達成 借入金借換：未実施	売上 86.3 億円 黒字決算：達成 借入金借換：実施	売上 49 億円 黒字決算：未達成 借入金借換：未実施	売上 77.4 億円 黒字決算：未達成 借入金借換：未実施
当該年度の進捗状況	未達成（協約最終年度の黒字化を目指したものの、いずれも目標を達成できなかった。）				

カ 今後の課題	安全・安心な開催環境を提供することで、安定的な開催を確保する。キャンセルの申し出に対しては、日程振替などを提案し、売上の確保を図るとともに、経費削減により、黒字転換を目指す。	キ 課題への対応	新常態に即したセールスによる売上確保のほか、みなとみらい公共駐車場運営事業等の不動産管理事業、MICE 事業以外でも収益力強化を目指すとともに、固定費の削減を図る。
---------	---	----------	--

(3) 人事・組織に関する取組

ア 人事・組織に関する課題	<ul style="list-style-type: none"> ・パシフィコ横浜ノースの運営に必要な人員の確保 ・日本のMICE業界を牽引する人材の育成 				
イ 協約期間の主要目標	<ul style="list-style-type: none"> ・協約期間を通じ、5名の新規採用を行う ・階層別、職種別の体系的な研修プログラムを策定し、全社員を対象に実施する 				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	<ul style="list-style-type: none"> ・年度ごとに、必要人数の募集・選考を行い、人材を確保した。 ・会社指定研修プログラムをベースに、各社員が年度ごとの受講計画を立案し、受講。また、各社員の受講状況や受講率を一元管理し、達成度を測定。 		エ 取組による成果	<ul style="list-style-type: none"> ・協約期間を通じ9名の新規採用を実施。 ・階層別の外部オンライン研修受講のほか、ハラスメント研修、CS研修、TOEIC IP試験(団体別特別受験)などを実施。 ・協約期間を通じ社員3名が、世界最大のMICE産業団体Events Industry Councilが認証するミーティングプランナーの国際資格CMP(Certified Meeting Professional)を取得。 	
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度(令和3年度)
数値等	2名新規採用	3名新規採用	3名新規採用	3名新規採用	3名新規採用
当該年度の進捗状況	達成(協約期間を通じ9名の新規採用を行うとともに年間を通じた階層別研修を実施した。)				
カ 今後の課題	人材育成ビジョンの策定と働き方改革によるエンゲージメントの向上。		キ 課題への対応	人材イメージの具現化とキャリア形成、モデルプランの検討をするとともに、働き方改革やストレス・メンタルヘルスケアを実施。	

2 団体を取り巻く環境等

(1) 今後想定される環境変化等

<p>ワクチン接種の進展や社会経済活動の回復といった情勢の変化に加え、当施設や催事関係者においてもコロナ禍における安全・安心な開催環境の構築・運用への適応が進み、前年度と比較すると、会場使用料収入、稼働率は増加したが、未だ先行きは不透明な状況が続いている。</p> <p>次年度以降については、音楽イベント等は回復の兆しをみせているものの、国内の大型学会、展示会、企業インセンティブについては、開催直前の感染状況により左右されることが引き続き予想される。</p> <p>また、各国の渡航制限は緩和傾向にあるものの、国際会議等、人々の長距離移動を伴う本格的なMICE需要の回復にはまだ当面の時間を要するものと見ている。</p>
--

(2) 上記(1)により生ずる団体経営に関する課題及び対応

<p>収支は厳しい状況ではあるが、2021年4月に取得した国際的な衛生基準である「GBAC STARTM認証」のプログラムに基づき館内清掃・消毒などの感染症対策を徹底するなど、安全・安心な開催環境を提供するとともに、オンライン・ハイブリッド開催むけの設備、サービスを拡充し、会場収入、付帯サービス収入の確保に努める。</p> <p>また、みなとみらい公共駐車場運営事業等の不動産管理事業、警備業、広告事業等MICE運営以外の事業を強化するとともに、他施設の運営コンサルティング業務等、新規事業での収益確保に取り組む。</p> <p>支出面では、国立大ホールの照明LED化工事による固定費削減のほか、原油高に伴い値上がり続ける水光熱費等ランニングコストの節減に向け、より効率的な施設運営を徹底し、黒字化にむけ取り組んでいく。</p>
--

協 約 等 (素案)

団体名	株式会社横浜国際平和会議場
所管課	文化観光局 MICE 振興課
団体に対する市の関与方針	政策実現のために密接に連携を図る団体

1 団体の使命等

(1) 団体の設立目的 (設立時の公益的使命)	横浜市の国際交流活動の推進と国際文化都市の形成を図るため、「みなとみらい 21 事業」のリーディングプロジェクトとして昭和 62 年に団体が設立され、平成 3 年にパシフィコ横浜が開業した。
(2) 設立以降の環境の 変化等	新型コロナウイルス感染症の拡大に起因した度重なる行動制限等により、催事の開催中止、延期、規模縮小を余儀なくされ、パシフィコ横浜を取り巻く経営環境は激変した。施設稼働率が最も落ち込んだ令和 2 年度以降、催事開催件数はゆるやかな回復傾向にあるが、オンライン、ハイブリッド開催等、MICE の開催形式は多様化し、国際会議の開催については、引き続き不透明な状況が続いている。
(3) 上記 (1)・(2) を踏まえ た今後の公益的使命	社会経済活動が正常化に向かいつつあるなか、安全・安心な開催環境を提供し、新常态に柔軟に対応することで、新規顧客の開拓や新たな市場の創出へ取り組み、開催件数・来場者数を回復させ、地域経済の更なる発展・賑わい創出・国際化へ貢献する。

2 団体経営の方向性

(1) 団体経営の方向性 (団体分類)	引き続き経営の向上に取り組む団体	参考 (前期協約の 団体経営の方向性)	引き続き経営の向上に取り組む団体
(2) 前協約からの団体経営 の方向性の変更の有無	有 ・ 無		
(3) 団体経営の方向性の 分類変更理由	-		
(4) 協約期間	令和 4 年度～6 年度	協約期間設定 の考え方	団体の中期経営計画と同期間

3 目標

(1) MICE 開催による市内経済活性化への貢献

ア 公益的使命①	MICE 開催による地域経済の発展や賑わいの創出への貢献		
イ 公益的使命の達成に 向けた現在の課題等	コロナ禍により大幅に落ち込んだ MICE 需要を早急に回復させる必要がある。		
ウ 公益的使命達成に向け た協約期間の主要目標	全施設の平均稼働率 62%以上 ・ 令和 4 年度 53% ・ 令和 5 年度 58% ・ 令和 6 年度 62% (参考) 令和 3 年度実績：38%	主要目標の 設定根拠 及び公益的 使命との 因果関係	・ 現在の予約状況とコロナ禍からの回復状況を加味し、設定。 ・ 再び多くの大規模催事を誘致開催することで、多数の来場者を集客するとともに、市内へ送客することで地域経済の発展に貢献。
主要目標達成に 向けた具体的取組	団体	安全・安心な開催環境を提供するとともに、オンラインやハイブリッド開催などの需要も確実に取り込む。また、after コロナを見据え、横浜市・横浜観光コンベンション・ビューローとの連携強化等を通じ、アジア太平洋地域でのプレゼンス向上と新規顧客の開拓に取り組む。	

	市	引き続き横浜観光コンベンション・ビューロー等と協働し、新規顧客の開拓を進め、MICE主催者を支援することで、市内経済の発展や賑わいの創出につなげていく。
--	---	--

(2) 財務に関する取組

ア 財務上の課題	コロナ禍の影響を受けた赤字決算を早期に改善し、黒字決算を確保・維持する必要がある。		
イ 課題解決に向けた協約期間の主要目標	<ul style="list-style-type: none"> ・協約最終年度に売上高 96.5 億円を達成 ・協約期間を通じて黒字決算を確保 	主要目標の設定根拠及び財務に関する課題との因果関係	<ul style="list-style-type: none"> ・売上目標は、現在の決定及び決定が見込まれる催事の会場使用料売上を基に、算出 ・会場使用料収入等の増加に取り組むとともに、コスト削減へ取り組むことで、黒字決算を確保。
	(参考) 令和3年度実績 <ul style="list-style-type: none"> ・売上 77.4 億円 ・黒字決算：未達成 		
主要目標達成に向けた具体的取組	団体	安全・安心な開催環境の提供に加え、感染対策に配慮した新たな商品開発と提案で売上を確保する。コスト面では、高騰する水光熱費の削減に取り組むとともに月次損益の精度を高め、機動的な事業計画の見直しや委託費の固定・変動比率の組み換え等により、コスト削減を図る。	
	市	パシフィコ横浜の持続的経営に向け、収支状況を改善し早急に黒字化するよう、施設側の経営努力を促しつつ、引き続き横浜観光コンベンション・ビューロー等と協働し、経済効果の高いMICE誘致に取り組むとともに、安全・安心なMICEが開催できるよう主催者を支援する。	

(3) 人事・組織に関する取組

ア 人事・組織に関する課題	目指す人材像の設定を明確にし、MICE業界をけん引する人材を育成することが必要。		
イ 課題解決に向けた協約期間の主要目標	人材育成ビジョンを策定し、MICE業界をけん引する人材を育成。 令和4年度 育成ビジョン策定 令和5年度 評価制度の見直し 令和6年度 評価制度運用開始	主要目標の設定根拠及び人事・組織に関する課題との因果関係	<ul style="list-style-type: none"> ・教育研修や自己啓発支援等を実施してきたが、目指す人材像などの設定が曖昧であった。 ・目指す人材像を明確にした上で、研修を実施。
	(参考) 令和3年度実績： <ul style="list-style-type: none"> ・階層別研修等の実施 		
主要目標達成に向けた具体的取組	団体	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成ビジョンを策定し、それに基づいたキャリアパスの設定や、評価制度・研修制度等の再構築を行う。 ・環境の変化に応じたメンタルヘルスケア、ストレスケアを目的とした研修の実施。 	
	市	団体が策定した計画に沿って人材を育成できるよう、引き続き情報提供・助言等を行う。	

総合評価シート（令和3年度実績）

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
協約期間	平成30年度～令和3年度
団体経営の方向性	引き続き経営の向上に取り組む団体

1 協約の取組状況等

(1) 公益的使命の達成に向けた取組

① 相談解決率とあっせん解決率

ア 公益的使命	消費者の利益の擁護及び増進を図り、横浜市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与する				
イ 公益的使命の達成に向けた協約期間の主要目標	① 消費者被害の救済のために一定の相談解決率を確保※ 98.0%以上 ※助言、情報提供、あっせん解決、解決機関への移送、情報受付記録による相談解決件数を相談受付件数で割った数値 ② 消費者被害の救済のために一定のあっせん解決率を確保※ 90.6%以上 ※あっせん解決件数をあっせん解決件数とあっせん不調件数の合計で割った数値				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	① 複雑化・多様化する契約内容の相談等について、新手の手口や解決方法の情報など積極的に情報収集しセンター内での情報共有に取り組んだ ② 消費者問題関連の法令や様々な解決に向けての情報を駆使し、あっせんを行い解決に向けて取り組んだ	エ 取組による成果	① 解決に向けた助言や相談内容に適した解決機関への移送等を適切に迅速に行っている ② 高齢者宅への悪質な点検商法によるリフォーム工事や通信販売の定期購入契約等のトラブルに粘り強く交渉を行い解決できている		
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度(令和3年度)
数値等	①98.7% ②91.6%	①99.2% ②92.7%	①99.0% ②90.9%	①99.2% ②90.0%	①99.1% ②90.6%
当該年度の進捗状況	達成(相談解決率、あっせん解決率ともに目標値を達成した)				
カ 今後の課題	① 相談解決に有益な情報をセンター内でより迅速に共有化していくことが大切。また、トラブルを相談者が自己解決できるための情報の積極的な発信も必要である ② 単独ではトラブル解決が難しい高齢者等を含め、あっせん交渉が必要な場合は、積極的に相談員が間に入りあっせんを行い、解決に向けて取り組んでいく	キ 課題への対応	① 内部情報共有ツールを活用し、より迅速に有益な情報を共有するとともに電話システムやHP等のICTを積極的に活用しながら、トラブル解決に向けた情報を発信し、相談員の助言、情報提供と合わせて相談解決率の向上に寄与していく ② 担当相談員、主任、スーパーバイザー等センター内での情報共有を密にし、あっせんを行うとともに、必要に応じて福祉関係者等とも連携しながら解決に向け取り組んでいく		

② ツイッターによる情報発信

ア 公益的使命	消費者の利益の擁護及び増進を図り、横浜市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与する				
イ 公益的使命の達成に向けた協約期間の主要目標	消費者被害未然防止及び消費生活総合センター認知度向上のためにツイッターによる継続的な情報発信を実施 週1回以上かつ105回程度				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	若者を狙った消費生活トラブルや新型コロナウイルスに便乗した悪質商法などに巻き込まれないために事例を紹介		エ 取組による成果	目標のツイート回数を達成し、若者を中心とした消費者に広く注意喚起を行った	
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度(令和3年度)
数値等	105回	105回	105回	106回	128回
当該年度の進捗状況	達成(年度目標数値の「週1回以上かつ105回程度」のツイート回数を達成)				
カ 今後の課題	引き続き、成年年齢引き下げやコロナ禍による生活様式の変化などに対応し、時宜を得た消費者関連情報の提供が必要である		キ 課題への対応	高齢者だけでなく、若年層が被害にあう機会も増えており、若年層にも訴求する情報提供をタイムリーかつ分かり易い内容で情報発信していく。令和3年度に実施した人気アニメとのタイアップなども継続していく	

(2) 財務に関する取組

ア 財務上の課題	自主財源の確保を図り、安定的な法人運営を行う				
イ 協約期間の主要目標	2,000,000円 消費生活総合センター内会議室の有効活用及び出前講座実施件数増により、過去3年度の利用料収入及び出前講座収入の平均値を超える収入を確保(27年度～29年度の平均値は1,818,000円)				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	・会議室の空き状況を随時ホームページで案内するとともに入居しているビルの2階エントランスにも掲示を行い、利用を促進した ・ホームページの更新やちらしにより、出前講座を周知した		エ 取組による成果	・会議室の利用料金収入は、前年度を上回ったものの、コロナ禍の影響が継続し、大きな回復には至らなかった ・出前講座についても、シニア大学や企業への講師派遣の増加は小幅に留まった	
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度(令和3年度)
数値等	1,928,000円	1,909,600円	1,799,256円 *1,627,256円	1,546,430円 *1,160,800円	1,353,828円
当該年度の進捗状況	未達成(前年度のコロナ休館期間中の市運営支援額を除く額(*印の金額)を上回ったが、会議室稼働率が想定より低調であったため)				
カ 今後の課題	コロナ禍の長期化で、利用団体の参加者減少傾向がみられ、特に広い会議室の稼働率が下がっている。新たな生活様式への変化を踏まえて会議室の運用方法に工夫を続ける必要がある		キ 課題への対応	引き続き、会議室の感染症対策の徹底について周知に努めるとともに、持ち直し傾向にある出前講座についても、利用の回復を図っていく	

(3) 人事・組織に関する取組

ア 人事・組織に関する課題	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				
イ 協約期間の主要目標	相談員の相談対応能力の維持・向上 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				
ウ 目標達成に向けて取り組んだ内容	タイムリーな事例を題材とした事例検討会や特商法改正等の法律改正をテーマにした研修等、相談対応に即した研修内容を組み立て、またリモートでの研修形式も導入しつつ実施		エ 取組による成果	特商法改正等消費者被害解決に重要な法改正等を正確に理解することで、実際の相談解決の場面で役立っている	
オ 実績	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度	最終年度(令和3年度)
数値等	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 (全相談員参加)	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 (全相談員参加)	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 (全相談員参加)	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 (全相談員参加)	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 (全相談員参加)
当該年度の進捗状況	達成(専門知識研修、グループ研修ともに目標の開催回数を達成した)				
カ 今後の課題	高齢者の消費者トラブルの増加、成年年齢引き下げに伴う新たな契約トラブルの発生等、相談内容の複雑化・多様化等に対応していく		キ 課題への対応	法改正の確認や複雑な相談事例の検討など行い、専門知識として吸収し、相談内容と照らし合わせて現場での処理に活用できるようにしていく	

2 団体を取り巻く環境等

(1) 今後想定される環境変化等

<p>成年年齢の引き下げや、高齢化の進展等により、消費者自身が解決できないトラブルが増加するとともに、社会経済の高度化・デジタル化により、新たな形態の消費者被害が発生しています。こうしたことにより、相談需要の増加や、相談内容の多様化・複雑化が進み、相談員には幅広い知識と経験がより一層必要となっていますが、ここ数年、首都圏を中心に相談員の確保が難しい状況が続いています。</p> <p>また、新型コロナウイルスの影響により、市民生活や市内経済に深刻な影響を及ぼすとともに横浜市の財政状況も厳しさを増しています。令和7年度以降には、神奈川県消費者行政推進事業費補助金の順次終了による指定管理料の減収に対応する必要があります。</p> <p>国においては、相談業務のデジタル・トランスフォーメーションアクションプランが検討されています。</p>
--

(2) 上記(1)により生ずる団体経営に関する課題及び対応

<p>最新の消費者トラブルの動向を把握し、的確な相談業務を推進するとともに、成年年齢の引き下げや、高齢化の進展などの環境変化を見据えたうえで、横浜市の消費者行政を担う一員として、区役所や地域ケアプラザ等と連携しながら協会として適切に対応していきます。</p> <p>相談員の処遇改善についてはこれまで、定期昇給制度の導入などに取り組んできましたが、今後は魅力発信などによる人材確保を進めるとともに、研修の充実などによる相談員のスキルアップに努め、質の高い消費生活相談サービスの安定的な供給に向けて取り組んでいきます。</p> <p>また、国が進める相談業務のデジタル・トランスフォーメーションに適切に対応していきます。</p>

協 約 等 (素案)

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
団体に対する市の関与方針	政策実現のために密接に連携を図る団体

1 団体の使命等

(1) 団体の設立目的 (設立時の公益的使命)	<p>当団体は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に鑑み、消費者の権利を尊重し、消費者教育及び啓発活動を推進するとともに、消費者被害救済を支援することによって、消費者の利益の擁護及び増進を図り、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を目的としています。</p>
(2) 設立以降の環境の変化等	<p>昭和 54 年の団体設立当初から横浜市消費生活総合センター（当時は横浜市消費者センター）の運営管理を担い、指定管理制度が導入された平成 18 年度からは 4 期にわたって指定管理者として、実績を積み重ねています。また、平成 15 年度から横浜市指定定期検査機関として、特定計量器定期検査業務を受託しています。なお、当団体は、公益法人制度改革に伴い、平成 24 年 11 月に公益財団法人に移行しました。</p> <p>消費者行政は、平成 21 年に消費者庁が発足し、消費者安全法の施行、消費者契約法や特定商取引法の改正など様々な法整備が進められています。しかしながら、消費者被害や契約上のトラブル等は減少傾向を見せず、次々と悪質な事例も発生しています。また、新型コロナウイルス感染症の影響により、市民生活や市内経済に深刻な影響を及ぼすとともに横浜市の財政状況も厳しさを増しています。</p> <p>加えて、スマートフォンの普及など情報化社会の進展等の影響で消費者被害や契約トラブルの内容が複雑化・多様化するとともに、高齢者等配慮を要する消費者の地域での見守り、令和 4 年 4 月の成年年齢引下げに伴う若者の消費生活トラブルの防止、持続可能な消費者市民社会の形成といった課題への取組が急務となっています。</p> <p>また、国においては、デジタル社会に即した相談業務のデジタル・トランスフォーメーションアクションプランが検討されており、本市においてもその対応を進めていくことが今後求められていくことが見込まれています。</p>
(3) 上記(1)・(2)を踏まえた今後の公益的使命	<p>変化する社会課題に適切に対応していくため、市役所・区役所等の関係機関との連携と適切な役割分担のもと、消費生活相談や消費者教育・情報発信、計量検査など消費者施策の現場を担い、行政に比べて小回りが利くといった当団体の特性を最大限に発揮して、横浜市の消費者施策の一翼を担っていきます。</p>

2 団体経営の方向性

(1) 団体経営の方向性 (団体分類)	引き続き経営の向上に取り組む団体	参考(前期協約の 団体経営の方向性)	引き続き経営の向上に取り組む団体
(2) 前協約からの団体経営の方向性の変更の有無	有 ・ 無		
(3) 団体経営の方向性の分類変更理由			
(4) 協約期間	令和 4 年度～ 8 年度	協約期間設定 の考え方	主要施設の指定管理受託期間

3 目標

(1) 公益的使命の達成に向けた取組

① 消費生活に関する相談及び苦情処理

ア 公益的使命	消費者の利益の擁護及び増進を図り、横浜市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与します。		
イ 公益的使命の達成に向けた現在の課題等	他都市と比較しても、年間を通して多くの消費生活相談を受け付けるなか、近年では高齢化、成年年齢引き下げ、キャッシュレス、グローバル化、ICT化など社会構造の変化に伴い消費生活トラブルは複雑化・多様化しています。このような状況下においても引き続き、相談者の自主解決のサポートをはじめ、高齢者等支援が必要な場合は、相談者に寄り添った丁寧な相談対応を行う必要があります。		
ウ 公益的使命達成に向けた協約期間の主要目標	① 相談解決率 毎年度 98%以上 ② あっせん解決率 毎年度 90%以上 (参考) 令和3年度実績： ① 相談解決率 (99.1%) ② あっせん解決率 (90.6%)	主要目標の設定根拠及び公益的使命との因果関係	相談解決(自主交渉への助言・情報提供、あっせん解決、他機関紹介等)やあっせん解決の割合が増えることは、より多くの消費者被害の救済につながることになり、公益的使命である安全で快適な消費生活の実現に寄与します。
主要目標達成に向けた具体的取組	団体	消費生活相談の範囲は広く、相談窓口には様々な分野の相談が寄せられます。そのような多種多様な、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や問い合わせに対し、担当する消費生活相談員を中心に、相談者への丁寧な聴き取り、事実関係の把握、トラブルの原因究明を行うとともに、消費者の権利が守られているか等法令や最新の情報等駆使し、問題解決に向けて責任を持って対応します。	
	市	相談解決率、あっせん解決率を随時確認しながら、相談の傾向や件数の把握に努めるとともに、相談員の人材育成を支援し、主要目標の達成を補助します。	

② 消費者教育・情報発信啓発

ア 公益的使命	消費者の利益の擁護及び増進を図り、横浜市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与します。		
イ 公益的使命の達成に向けた現在の課題等	高齢化・情報化社会の進展に伴い消費者被害は増加・複雑化・深刻化しています。成年年齢引き下げに伴う若者の被害増大が懸念されます。		
ウ 公益的使命達成に向けた協約期間の主要目標	ホームページアクセス数 前年度実績を上回る 訪問数 前年度実績を上回る ページビュー数 前年度実績を上回る (参考) 令和3年度実績： ホームページアクセス数 189,291件 訪問数 350,589件 ページビュー数	主要目標の設定根拠及び公益的使命との因果関係	消費者が契約時の注意事項やトラブル事例などの知識を得ることは、不本意な契約や無用なトラブルの回避に有効です。使いやすいホームページの工夫や最新情報の提供に努めています。コロナ禍での外出自粛などにより、センターホームページのアクセス数は着実に増える傾向にあり、これは消費者が知識を得て自ら問題を解決しようとする意識の高まりを示すものと考えます。
主要目標達成に向けた具体的取組	団体	消費生活教室等の機会を活用してセンターホームページのPRを積極的に行うとともに、チャットボットやFAQの充実、動画ギャラリーのコンテンツ拡充など、消費者の役に立ち閲覧しようと思われるホームページ作りを推進します。	
	市	市民自らが調べ、解決するツールとしてのセンターホームページについて、市も連携してPRをすることで、認知度を高めます。	

(2) 財務に関する取組

ア 財務上の課題	団体の財源のほとんどを市からの指定管理料、委託料及び補助金で賄っている中、神奈川県消費者行政推進事業費補助金が順次終了となることに伴い、令和7年度以降には指定管理料も減額（現状の団体収入予算比▲8～9%程度）となります。現行の事業精査を行い必要な経費を見直すとともに、相談応需など市民サービスの水準を適切に維持しながら、持続可能な団体経営を進めていく必要があります。		
イ 課題解決に向けた協約期間の主要目標	年度末の一般正味財産額を前年度末の水準に維持 (参考) 令和3年度実績： 一般正味財産期末残高：65,552千円	主要目標の設定根拠及び財務に関する課題との因果関係	持続可能な団体経営を進め公益的的使命を継続して果たしていくためには、財務基盤の安定が不可欠であり、一般正味財産を堅持することは、団体の財務基盤の安定・強化に直結します。
主要目標達成に向けた具体的取組	団体	最重要事業である消費生活相談のサービス水準を適切に維持しながら、将来にわたって団体経営が持続可能となるよう、人件費を含めた費用対効果を検証し、支出の最適化を図ることで、正味財産期末残高を維持・確保します。	
	市	費用対効果の検証や支出の最適化について団体とともに検討しながら、他の助成制度の活用などによって事業費負担の削減を図り、消費生活相談業務の水準維持を目的とした財源の確保に努めます。	

(3) 人事・組織に関する取組

ア 人事・組織に関する課題	内容が複雑化・高度化・多様化する消費生活相談等に対応するためには、消費生活相談員の幅広い知識と経験が必要不可欠であり、法令や専門的知識を常にブラッシュアップさせることが必須となります。また、経験豊富なベテラン相談員の定年退職等により経験年数の短い相談員が増加しており、質の高い消費生活相談サービス等を安定的に提供できる職員体制を維持していく必要があります。		
イ 課題解決に向けた協約期間の主要目標	① 専門知識研修(内部研修) 受講率 100%(毎年度) ② ステップアップ研修(外部研修) 相談員一人あたり 年1回以上参加(毎年度) (参考) 令和3年度実績： ① 専門知識研修 出席率 92.2% ② 外部研修 相談員一人あたり 1.05回/年	主要目標の設定根拠及び人事・組織に関する課題との因果関係	専門知識研修(内部研修)やステップアップ研修(外部研修)に参加し、相談員のスキルアップを図ることで、質の高い消費生活相談サービス等を安定的に提供できる職員体制を維持します。
主要目標達成に向けた具体的取組	団体	消費生活相談の複雑化・高度化・多様化や相談者の高齢化に対応するとともに、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も図るため、相談員の専門知識研修(内部研修)のほか、国民生活センター等の外部機関によるステップアップ研修(外部研修)に各相談員が計画的に参加します。	
	市	消費者行政や消費者被害の動向を適宜情報共有することで、研修の受講による相談員の継続的なスキルアップを補助します。	