

第1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	平成30年5月29日（火）午前10時から午前11時15分まで
開催場所	関内中央ビル4階 4C会議室
出席者	石戸谷 豊 委員、栗田 裕 委員、多賀谷 登志子 委員、山口 伸二 委員、 芳野 直子 委員（五十音順）（5人） 事務局（5人）
欠席者	角田 真理子 委員（1人）
議 題	1 委員長の選任について 2 評価の方法について 3 評価項目について 4 その他 （1）次回の日程について （2）その他
開催形態	公開（傍聴者0人）
決定事項	1 委員長の選任について、委員の互選により芳野委員を委員長に選出した。 2 議事録の確認者について、栗田委員と山口委員に決定した。 3 評価の方法について、事務局案の通り、確定した。 4 評価項目について、資料9-1に関して、審議の内容を踏まえ、事務局で評価の視点を追加する等、一部修正を行うことに決定した。 5 次回の日程について、事務局で調整後、後日、各委員に通知を行うことに決定した。
議 事	1 委員長の選任について （事務局）それでは、本日の議題の1 委員長の選任に移ります。お手元にお配りしております、資料2「委員会運営要綱」をご覧ください。第6条及び第7条で委員会に委員長を置き、委員長が委員会の議長になると規定されております。委員長の選出にあたりまして、御意見等がございましたらお願いいたします。 （石戸谷委員）継続性の問題がありますので、これまでやっておられる委員にお願いしたいと思うのですが、角田委員は前回、委員長をやっておられました。今日欠席されてますので、芳野委員にお願いしたいと思います。 （事務局）はい、ありがとうございます。それでは、芳野委員、お引き受けいただけますでしょうか。 （芳野委員）はい、皆さまがよろしければ。

(各委員) 異議なし。
(芳野委員) はい、務めさせていただきます。
(事務局) それでは芳野委員、お願いいたします。
2 評価の方法について
(芳野委員長) 議題に入る前にまず、本日の委員会の議事録について、委員により御確認いただくことになるのですが、今回については栗田委員、山口委員のお二人にお願いしてよろしいでしょうか。
(栗田委員、山口委員) はい。
(各委員) 異議なし。
(芳野委員長) よろしく申し上げます。それでは、議題2 評価の方法について、事務局から説明をお願いします。
(事務局) <資料3に基づき、本市の第三者評価制度について説明>
(事務局) 本市の方針を受けまして消費生活総合センターについては、第3期指定管理期間の第3年度目にあたりますので、今年度に第三者評価を実施、評価結果を残りの指定期間中の業務改善に活かしていくこととしたいと思います。
(事務局) <続いて、資料4に基づき、横浜市消費生活総合センター及び指定管理者である公益財団法人横浜市消費者協会の概要について説明>
(芳野委員長) ただいまの事務局からの説明について、何か御質問、御確認されたいことはありますでしょうか。
(各委員) (特になし)
(芳野委員) それでは、事務局から引き続き説明をお願いいたします。
3 評価項目について
(事務局) <評価項目の説明にあたり、参考となる各配布資料について説明>
(芳野委員) ただいまの事務局からの説明について、何か御質問、御意見はありますか。
(山口委員) 一通り、御説明いただいてからと思います。
(事務局) <資料8、資料9-1、資料9-2について説明を行う。>
(芳野委員) ありがとうございます。まずは、資料8の2にある「評価方法」について、みなさん何か御意見、御質問はありますか。
(石戸谷委員) 資料5の3ページに経営方針があり、3項のところで状況の変化に対応した柔軟な事業展開に努めますというのがあり、この部分が大事で

はないかと。特に2段落目のところで指定管理期間中途であっても、当初の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、というところが横浜市で消費生活の政策を展開するにあたって、指定管理者としてその部分の調整が必要な事項は次々と出てくると思うのですが、評議員をしていた時の経験からするとこれは指定管理者なので決まったことしかできませんといったニュアンスがあったりして、こここのところが上手くいっているのかというのがあり、この部分がどこかの評価項目に含まれているのでしょうか。

(事務局)端的に言うが入っていないです。
日々調整して、なかなか外部なので厳しい、苦勞しているところはあります。

(石戸谷委員)事業の改善のために評価をするということだと、ここに工夫の余地があるのではないかと。なんらかの形で評価対象に組み込んだ方がいいのではないかとというのが私の考え方です。

(事務局)センターと私たち経済局が日々やっているコミュニケーションの部分についての例えば我々は発注者側ですが、発注者側から見た調査とか改善の状況について、お伝えしないと評価もしようがない状況をお伝えしたうえでそこを評価していただく必要があるという御指摘であるという理解でよいでしょうか。

(石戸谷委員)例えば市の審議会で第10次の消費生活審議会という地域における高齢者の見守りのありかた、こういうのが新しく入ってくると当然、それに関連していろいろ各機関でやらなければいけないことが出てくると思います。ただそういう場合、事業計画の途上において新たに市の方でやろうとしていることとの調整が出てくると思うのですが、そここのところが上手くいっているのかというような問題ですね。

(事務局)うまくいっていない感じですね。

(石戸谷委員)改善のためにということが主目的であるとの事なので、そこは大事なところではないかと思うので、何らかの形で評価項目に入らなくてよいのかと。

(事務局)どうしても二者で日々、やっているのであまり記録も残っていないなかで第三者の方に評価いただく資料が提供できるのか難しいところだというのがあります。文章でやりとりしているところはあるが、全容は表していないですね。

(石戸谷委員)なるほど、客観的に評価は難しいということですかね。

(事務局)ヒアリングの機会もありますので、ヒアリングの時に、センターに問いかけてというのもできると思います。

(石戸谷委員)そうですね、そこは何か入っていればヒアリングの時に尋ねもできるという関係にもなりますので、余地があればぜひお願いしたい、どこかに少しでも入っていればと思います。

(芳野委員長)ありがとうございます。評価項目にお話が入ってしまったので、評価項目からにしましょう。いま石戸谷委員から、お話しがあった点については評価の視点として追加をとということで訂正いただくということですね。評価項目について、資料9-1、9-2が参考となると思うのですが、皆さんの方で、御質問でも御意見でも構いませんが、何かありましたらよろしくお願ひします。

(石戸谷委員)この評価項目というのは今までと同じ様式でやっているのでしょうか。

(事務局)今回、初でございます。今までは、元々、事業計画書にあった予定計画がそのまま自己評価表に入っていて2000枚まくという計画で2000枚まきましたという評価でなかなか改善ポイントを見出すのが難しいかなということだったので、今回、評価の視点ということで、改めてこうすれば改善ポイントを見出せるのではないかと、ということで今回、内容を改定してあります。

(芳野委員長)私の方から、みなさん考えていらっしゃる間に少し、先ほど石戸谷先生が言われたことは私も問題意識がありまして成人年齢の引き下げが盛んに問題になっているというようなことで、元々、想定していない段階で、法律が改正され、若年者の相談が増えたり、対処が必要になったりという事態が迫られるような時に、法改正や制度改正に柔軟に対応できていたか、できる余地があるのか組織が違っているというところで動けなくなっているところがあるのではないかと思いますので、そここのところの観点が入ればと思うのがひとつ。

もう一つが労務管理と人材育成のところ、相談員さん、人材をどういう風に確保するかということは重要でおそらくとても人材の確保が難しいと思いますが、もちろん育成と労務管理があってこそその前提ですが、人材確保の観点でどんなことができているのかというところがあります。

要するに確保したうえで、育ててきちんといい環境で働く環境を作っていくということなのでそのような視点があればよいかなと思います。

(事務局)ただいまの人材育成と労務管理についてですが、資料9-1 4ページに人材育成と労務管理という欄があり、人材項目としては(評価の視点)が4つありますが、先生の御指摘の人材の確保にあたっては、どのような策を行ったか、育成についてはどのような育成の考え方を持っているかという項目は確かにもれているかと思います。

(芳野委員) 離職率の低下に向けた取り組みというのは、きっと離職率はそれなりにあると思うので、確保のところも裏腹であるかなということですね。

(事務局) 確保策と育成はどうかということですね。

(栗田委員) 事業内容のところ、予算が出ていてリーフレットを刷って53259千円と記載してあるが、これがどの程度の規模でどうなのかという評価は私どもは商売をやっているなかでの評価はできるがその辺は評価のなかでは出てくるのでしょうか。例えば、平成29年の実績について評価をするとか、そういう金銭的なことを、つまり、予算に対して適正なのかどうかという評価をするのでしょうか。

(事務局) 指定管理者なので、お金を渡した後の使い方は指定管理者の自由です。リーフレットを何枚配ったかどうかなどの実績はあがってきますが。

(栗田委員) 要するに、年度協定書に、指定管理料24400千円とありますが、これについて例えばきちんとやっているのか否かという評価ではないのでしょうか。

(事務局) まさに本質的にはそうですが、ただ全体だと分かりにくいので、細かくしたのが自己評価表になります。

(栗田委員) チラシが何枚で、どういう風に配ったかということは出てくるのでしょうか。評価するのはただ内容のみで費用はどのくらいかかっているのかなど、そういうことまではこちらでチェックする必要はないのでしょうか。

(事務局) 自己評価書のなかでも経費の効率化という項目があり、評価の視点をあげていますが、今の御指摘だとこの部分は根ざしていないかなと思うので、相手にきちんと書いてもらって評価をしたら評価の視点になんと書き足したらいいのかと。

(芳野委員長) 資料9-1 4 収支目標の経費の効率化等の項目のところ、もうちょっと项目的なところで視点を盛り込めるかどうかということでしょうか。

(事務局) それぞれの事業にいくらかかっているのか聞くべきだということですね。

(多賀谷委員) 例えば、ある施設にリーフレットを100部配りましたと、その施設はその100部をちゃんと使ってくれているか、作りました、配りましたその先のことは見ていませんということで評価をするんだとしたら、評価に値しないと私は思います。そういうところを自己評価表に詳しく書いてもらえたとどれだけものを使ってどれだけ効果があったと記載されていれば高齢者向けだったら、まだ被害が進んでいるのだとしたら、その効果はないのではないかと思います。そのあたりを詳しく記載していただければと思います。

(事務局)今の御指摘は配布資料をただ配っただけでなく、そもそもの配布資料はどのように活用されているか、確認しているのか、また確認した内容を記入し、それで効果は上がっていますかという問いですね。

(多賀谷委員)たぶん毎年、年千部、何万部を配っていると思うんです。

(栗田委員)協会の決算書等は見られるのでしょうか。

(事務局)お送りできます。

(栗田委員)例えば、給与をどれくらい支払っているのかなども分かるのか、何を我々はチェックすればよいのか、そういうところまでもチェックをするのでしょうか。

(事務局)会計検査という訳ではございません。

(栗田委員)役目として何をすればよいか、私は事業者として出席しているわけですが。

(事務局)事業者の視点で、お金の使い方について工夫する姿勢が見られたか等の部分もあると思います。加えて、一市民としても。

(栗田委員)そう言った意味では、お金がきちんと使われているかどうかチェックするのかなと思うのですが。事業計画書にそれぞれ、啓発用資料等発行事業に5329千円と書いてあるが、5329千円はどういう内訳になるのかといった。

(事務局)そもそもの予算の内訳についてですね。

(栗田委員)そこまで私たちがやる役割なのかと質問も含めてなのですが、そこまでやらなくてもいいよというものなのでしょうか。

(事務局)横浜市全体でなかなか明確に決まっているのではないですが、事業内容に対するチェックですので、求められればそれを拒否する筋合いのものではないと思います。会計検査とは位置づけが違いますので、委託している業務をちゃんとやっているか市民が望むかたちの施策をきちんと展開しているか、一個一個の項目について細かく収支をチェックということになるとそこだけに終始されてしまうと、というのはありますが、もう少し幅広く見ていただければという感じがします。代表的にこの部分、啓発のところは大事だからここは、ちゃんとお金が使われているか確認したいということでしたら、収支に沿ったお話しになると思います。

(芳野委員長)他に何かございますか。

(事務局)決算書と予算書は追加で、資料でご用意をさせていただきたいと思えます。

(芳野委員長) 評価項目については、議論いただいたので次に評価方法についてですが、資料8の2の部分で本日の議題2にもなっていますが今日の御議論を踏まえて指定管理者がもれなく記入をして資料も提出していただいても自己評価もしていただくと、そしてそれをいただいたうえで今度は委員もそれに対してコメントして先ほどの点数をつけるということですね。第2回委員会において、施設見学や指定管理者に対するヒアリング等を実施したのち、評価について審議して事前評価をしたけれども資料だけではこう思ったけれども改めて評価の修正をするということで、最終的に第3回の委員会の場で皆さんの評価をもとに委員会としての意見をまとめるという段取りということですね。この段取りでよろしいでしょうか、何か質問はございますか。

(石戸谷委員) よいのですが、自己評価してもらったものを送付いただいてこちらで仮評価するのはなかなか難しいと思うのですが。自己評価だけで、仮評価を行うというのは、あくまで仮ということであればよいのですが。

(事務局) 自己評価表を見て、ヒアリングで何を聞きたいか、こういう資料が欲しい等をまず、固めていただければと思います。

(多賀谷委員) ものを見てから評価の方が私はやりやすいかなと思います。

(山口委員) 評価表の時点修正をヒアリング後に行うことになっていますので、一度、整理する意味でも仮のもので評価表を作ってみた方がいいと思います。

(芳野委員長) 最初の仮評価に縛られないということで、まず、自分の基準としてとりあえず作ってみるということでそのような形で段取らせていただくということよろしいでしょうか。

(各委員) 異議なし。

(芳野委員長) 今回の議題につきましては、2の評価の方法については以上ということで評価項目については修正すべきところについては修正していただくということでよろしく願いいたします。それでは、議題4 その他に移りたいと思います。

議題4 その他

(事務局) <事務局から次回日程等について説明>

(芳野委員長) 皆さま、何か御意見、ご質問はございますでしょうか。

(各委員) (特になし)

(芳野委員長) 以上をもちまして、第1回の評価委員会を閉会させていただきます。みなさま、お疲れさまでした。ありがとうございました。

<p>資 料</p>	<p>資料 1 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委員名簿</p> <p>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 運営要綱</p> <p>資料 3 横浜市指定管理者第三者評価制度運用指針</p> <p>資料 4 平成 28 年度 事業概要 公益財団法人横浜市消費者協会</p> <p>資料 5 提案書(指定管理応募にあたっての事業計画)</p> <p>資料 6 - 1 基本協定書 - 2 年度協定書</p> <p>資料 7 事業計画(平成 28、29、30 年度分)</p> <p>資料 8 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による第三 者評価の実施について (案)</p> <p>資料 9 - 1 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資料 自己評価表 (案)</p> <p>9 - 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 評価 表 (案)</p>
------------	---