

「令和4年度即戦力となる消費生活相談員育成・コーディネート業務」の業務概要

大阪府消費生活センター

1. 目的

近年の大阪府内における消費生活相談員の人員が不足している状況を鑑み、消費生活相談員業務の経験を有しない消費生活相談員資格の有資格者であり、かつ、大阪府や府内市町村で消費生活相談員として勤務する意思のある者に対し、即戦力として勤務が可能となるよう、消費生活相談員として必要な知識、スキルや技能の修得を目的とした育成を行うこととする。また、育成した人材を有効活用するために、人材を必要とする府・市町村へのマッチングや人材情報の提供などのコーディネートを行う仕組みを構築することとする。

2. 業務の履行期間

契約の日から令和5年3月31日まで

3. 委託業務の内容

(1) 育成対象者

育成する対象者は、大阪府や府内市町村で消費生活相談員として勤務する意思のある消費生活相談員資格を有する者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律附則第3条により消費生活相談員資格試験に合格した者とみなされる者を含む）とし、以下の点を考慮して選定するものとする。

- ①直近の資格試験合格者
- ②(独)国民生活センター又は地方公共団体で消費生活相談員として勤務経験の無い者
- ③民間企業等における消費者対応などの経験を有する者

募集人数は10名程度とし、即戦力として育成するため、そのうち半数程度は民間企業等における消費者対応などの経験を有する者とする。

(2) 育成対象者の募集方法

育成対象者の募集は公募によることとし、応募が募集定員を超える場合の扱いは府と協議するものとする。また、育成対象者から、育成終了後、大阪府内の消費生活相談員として就職することを優先する旨の誓約書を徴取するものとする。ただし、育成対象者に対し、市町村の募集状況や市町村とのコーディネート結果によっては、必ずしも大阪府内の消費生活相談員として就職できるとは限らないということを伝えるものとする。

(3) 即戦力となる消費生活相談員の育成

① 基本事項

即戦力となる消費生活相談員の育成にあたっては、概ね以下についてを目標とし、マンツーマンに近い指導を行うなど出来る限り手厚い体制での指導を行うとともに、本業務実施に当たっては、地方公共団体における消費生活相談員として活躍する者を主たる講師として実施するものとする。

- ・講座（座学）による法律知識等の修得
- ・ロールプレイ、消費者相談の現地研修によるスキル、技能の修得

・その他、上記事項を補完する一切の業務の理解

また、育成効果を高めるために、適宜、育成対象者の学習意欲を確認すると共に、大阪府内の消費生活相談員としての適性を確認するものとする。

なお、育成を終了し大阪府内の消費生活相談員として就職した育成対象者に対しても、可能な限りその後の勤労意欲等を確認し、必要に応じてアフターフォローを行うものとする。

② 育成実施内容

即戦力となる消費生活相談員の育成について、具体的な実施内容は以下のとおりとする。

◎研修内容

○講座（座学） 20 回程度

a.相談員としての知識と役割

b.相談に必要な関連法規

民法、消費者契約法、特定商取引法、景品表示法、割賦販売法、電気通信事業法等

c.新たな消費者行政等に関する動向など

d.対応困難相談者への対応

○ロールプレイ 20 回/人程度

a.相談対応の実践練習

b.対応記録の実践練習

○実地研修 電話対応 5 回(15 時間)/人程度

a.相談対応現場実践

○レポート提出及び添削 14 回/人程度

上記の研修内容に応じて課題を設定し、レポート提出、添削を実施

○その他

a.相談対応現場見学等 4 回程度

b.適性確認等 11 回程度

c.募集時面談、最終判定試験

なお、研修の実施に当たっては、新型コロナウイルスの感染防止対策に努めることとし、研修内容に応じ、オンラインでの研修の活用も可能とする。

（４）市町村や府とのコーディネート

① 基本事項

育成した消費生活相談員とのマッチングや人材情報の提供を希望する市町村や府とのコーディネートは以下のとおり実施するものとし、令和 3 年度に本事業による育成研修を修了した消費生活相談員のうち令和 3 年度末時点で市町村等での採用が決定していない者についても、引き続き、コーディネートの対象とすること。

・市町村や府の募集ニーズの把握

・育成対象者の得意分野等の把握

・育成対象者就職後の追跡調査及びアフターフォロー

なお、市町村や府の募集ニーズの把握に当たっては、府と連携して実施するものとする。

また、市町村や府の募集ニーズと育成対象者とのコーディネートにあたって、コーディネート候補者がその育成

状況からすぐにも勤務可能であると判断できる場合は、育成期間中であっても、コーディネートを行うことを可能とする。

② コーディネート実施内容

育成した消費生活相談員のコーディネートの具体的な実施内容は、以下のとおりとする。

◎業務内容

○情報収集：随時

a.市町村や府の募集情報等の把握

※府は、年度当初に市町村の年度内の募集情報（募集の有無、募集人数、募集時期、募集条件等）を集約し、受託者に提供するものとする。

以後、随時、市町村から得られた募集情報を受託者へ提供するものとする。

b.受講対象者の就職希望先の把握

○希望市町村等との打合せ：市町村や府からの依頼後、随時実施

a.コーディネート希望する市町村等の要望と受講対象者の整合調整

※市町村からのコーディネート依頼は府がとりまとめ、受託者に提供するものとする

b.コーディネート希望する市町村等の募集・採用制度との整合調整

c.受講対象者の育成状況の説明

d.コーディネート終了者の就職後の状況確認

○希望市町村等と受講対象者のマッチングや人材情報の提供

4. 報告

業務の実施にあたって、提出の必要な報告の内容、報告時期等は以下のとおりとする。

①受講者の募集について

報告内容：募集内容、募集方法、募集期間等

時 期：募集開始前

②受講者の決定について

報告内容：受講生データ（氏名、年齢、経歴等）

時 期：受講生決定後、速やかに

③研修スケジュール、研修カリキュラムの決定について

報告内容：研修スケジュール、研修カリキュラム

時 期：受講生決定後、速やかに

④月報

報告内容：実施した研修の内容、受講状況

時 期：実施月の翌月第5営業日以内

⑤育成対象者の採用、退学状況報告

《採用の場合》

報告内容：受講生氏名、採用先、採用時期、勤務予定期間、勤務日数 等

時 期：採用決定後、速やかに

《退学の場合》

報告内容：受講生氏名、退学理由、慰留対応記録 等

時 期：受講生の退学確定後、速やかに

⑥実績報告（事業完了報告）

報告内容：総括的な事業実績報告

時 期：事業終了後、速やかに

5. 業務実施上の留意点

業務の実施にあたっては、以下の内容を留意し、適正に業務を遂行すること。

（1）運営体制

受注者は、受託業務を円滑に運営するため、契約締結後、速やかに受託業務における業務責任者を指定すること。

（2）受託業務の再委託

受注者は、発注者の承諾がある場合を除き、受託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。

（3）個人情報の保護

受注者は、受託業務の実施にあたり、受注者自身及び当該従事者が個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法令等及び契約書別記「特記仕様書 II 個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置及び体制を講じること。