

# 横浜市消費生活総合センター

## 指定管理者 業務の基準

平成 27 年 7 月

横浜市経済局市民経済労働部  
消費経済課

## 目 次

1	横浜市消費生活総合センター運営の基本方針	1
2	事業に関する業務の基準	1
	(1) 消費生活の啓発に関する業務	
	(2) 消費生活に関する相談及び苦情の処理等に関する業務	
	(3) 商品テストその他商品の実習に関する業務	
	(4) 消費生活に関する資料の展示等に関する業務	
	(5) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務	
	(6) その他の事業（消費者教育等）に関する業務	
	(7) 消費生活に関連した自主事業に関する業務	
3	施設の運営に関する業務の基準	3
	(1) 各施設の運営方針	
	(2) 施設利用者の円滑な利用の促進とサービスの提供	
4	施設の管理に関する業務の基準	4
	(1) 保守管理業務	
	(2) 環境維持管理業務	
5	その他の業務の基準	5
	(1) 事業計画書の作成	
	(2) 事業報告書の作成	
	(3) 横浜市等関係機関との連絡調整	
	(4) モニタリング及び自己評価の実施	
	(5) 研修の実施、受講による人材育成	
	(6) 備品の管理	
	(7) 指定期間終了にあたっての引継業務	
	(8) その他日常的業務の調整	
6	留意事項	6
	(1) 施設の運営に関する留意事項	
	(2) 施設の管理に関する留意事項	
	(3) 第三者評価について	
	(4) 業務が基準を満たしていない場合の措置	
	(5) 名札の着用及び電話での対応	
	(6) その他	
7	資料	7
	(1) 消費生活総合センター平面図	

## 1 横浜市消費生活総合センター運営の基本方針

昭和49年に横浜市が「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」を目的に横浜市消費生活総合センター（以下「センター」とします。）を設置して以来、センターは、消費者施策に関する拠点施設として、消費生活相談や消費生活に関する啓発、消費生活情報の収集・提供などを行ってきました。

しかしながら、消費者を取り巻く状況を見ると、食の安全を脅かす事件や健康被害を及ぼす製品事故等が発生しており、悪質商法においては様々な手口が生まれるなど、消費者被害は深刻化かつ多様化しています。横浜市の消費生活相談では、近年高齢者の相談が増加傾向にあるとともに、インターネットに係る不当請求に関する相談が増加しています。

消費者安全の確保のため、センターにおいては、消費生活相談に係る業務が確実かつ円滑に実施されることがとりわけ重要であると考えています。

国は、平成24年12月に消費者の自立支援を目的とする「消費者教育の推進に関する法律」を施行し、その中で、消費者が消費行動を通じて、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」という考え方を明示しました。

さらに、平成25年6月に閣議決定された「消費者教育の推進に関する基本的な方針」では、「被害に遭わない消費者、合理的な意思決定ができる自立した消費者にとどまらず、社会の一員として、よりよい市場とよりよい社会の発展のために積極的に関与する消費者を育成する」こととしています。

また、平成26年6月には「消費者安全法」が改正され、地方公共団体の責務として、消費者教育の推進等を通じて、消費者安全の確保を図ることが明記されており、横浜市では、消費者教育を総合的かつ体系的に推進するため、「横浜市消費者教育推進の方向性」を平成27年度中に策定する予定です。

このような状況を受けて、横浜市では、市民の安全で快適な消費生活の実現のため、総合的な消費者施策の推進・展開が求められています。センターの指定管理者には、横浜市とのパートナーシップにより、センターの特性を活かした業務の推進を図っていかれることを期待します。

## 2 事業に関する業務の基準

### (1) 消費生活の啓発に関する業務

- ア 相談事例を活かして、対象者等に応じた啓発事業を実施すること。
- イ 「消費者市民社会の形成」の視点を盛り込んだ事業を実施すること。
- ウ センターの情報発信力を高め、認知度の向上に努めること。

### (2) 消費生活に関する相談及び苦情の処理等に関する業務

- ア 市民等からの消費生活に関する相談を受け付け、適切な助言、調整等を行うこと。
- イ 苦情相談については、相談者と事業者間で解決が図られるよう助言、調整等に努め、当事者間での解決が困難と想定される場合は、あっせん（消費生活相談員が相談者と事業者との間に入り、双方の主張を調整し、問題の解決を図ること）による

解決に努めること。

ウ 市民等からの苦情に適切に対応し、サービスの向上につなげるように組織的に取り組むこと。

エ センターでの面接が困難な相談者のニーズに応じて 18 区役所へ出向いた面接相談を行うこと。

オ 受け付けた相談については、システム\*を利用して相談情報を入力してデータベース化を図り、消費生活相談員及び職員間での情報の共有化に活用するほか、消費者被害の未然防止に役立てること。

\*全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET)

多様化、複雑化、広域化する消費者問題に対応するため、独立行政法人国民生活センターが、全国各地の消費生活センターとオンラインで結んだシステム。寄せられる相談内容（個人情報を除く）を全国データに登録し、全国の相談処理状況を把握するなど、日常の相談業務に活用（昭和 59 年～）。

なお、現在のシステムは、平成 22 年度から稼働している PIO-NET2010 ですが、平成 27 年度中に次期システム (PIO-NET2015) が稼働する予定。

カ 消費者安全法第 12 条に定められている消費者事故等の消費者庁への通知を迅速に行うこと。

(3) 商品テストその他商品の実習に関する業務

ア 消費生活相談に伴う苦情品については、必要に応じて、(独)国民生活センターや(独)製品評価技術基盤機構(NITE)等の中立性・公共性をもった機関に原因究明テストを依頼し、技術的助言を受け活用すること。

イ アに定めるテストの結果や内容を相談対応のほか、啓発事業等に反映させること。

ウ 自主企画テスト等の実施による啓発事業等を効果的に行うこと。

(4) 消費生活に関する資料の展示等に関する業務

消費者に役立つ情報の展示等を随時企画し、実施すること。

(5) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務

ア 消費者の消費生活に関する自発的な学習等を支援するため、消費生活関連情報を常に収集し、消費者へわかり易いアドバイス及び情報の提供を行うこと。

(6) その他の事業（消費者教育等）に関する業務

ア 相談事例を活かして、対象者等に応じた消費者教育を実施すること。

イ 「消費者市民社会の形成」の視点を盛り込んだ事業を実施すること。

(7) 消費生活に関連した自主事業に関する業務

ア 消費生活に係る講座等を企画し、料金を徴収して実施することができる。

### 3 施設の運営に関する業務の基準

#### (1) 各施設の運営方針

##### ア 展示・情報資料室（4階）

消費生活関連の自主学習のための資料等の閲覧のほか、消費者団体等が活動するための情報・教材の提供を行うこと。

##### イ 会議室（5階）

センターの設置目的に反する利用を許可しない（センター運営要綱第9条第2号）ことを踏まえた貸出しを行うこと。

##### ウ 商品テスト・実習室（5階）

部屋の特性を活かして、自主企画テスト等を実施すること。

#### (2) 施設利用者の円滑な利用の促進とサービスの提供

市民ニーズに即した施設提供を行うこと（平成27年度の開館日等は次のとおり）。

##### ア 施設の開館日等

施設の開館日は、次の休館日以外の日とする。ただし、必要がある場合は、休館日に開館し、また、保守点検等施設の安全性を確保するために必要な場合等に、開館日を休館にすることができる。

##### (ア) 日曜日

##### (イ) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

##### (ウ) 1月2日、1月3日及び12月29日から12月31日まで

開館時間は、午前9時から午後7時まで（土曜日は午前9時から午後5時まで）とする。

##### イ 各施設の利用時間等（平成27年度）

施設名	利用時間
相談室	午前9時から正午まで及び 月曜日から金曜日まで 午後1時から午後6時まで  ただし、電話相談については、月曜日から金曜日までの正午から午後1時まで並びに土曜日及び日曜日の午前9時から午後4時45分までの間も利用できる。
商品テスト・実習室	午前9時から正午まで及び 月曜日から金曜日まで 午後1時から午後5時まで
展示・情報資料室 会議室	月曜日から金曜日まで 午前9時から午後7時まで 土曜日 午前9時から午後5時まで

#### ウ 利用料金等

- (ア) 利用料金については、横浜市消費生活総合センター条例に規定する範囲内で、市長の承認を得て指定管理者が定める。
- (イ) 徴収した利用料金については、必要な帳簿を作成する。

#### エ 施設の貸出等

- (ア) 施設の貸出業務には、利用者へのサービスに支障なく対応できる人員を配置し、利用者が施設を利用していくうえで必要な指導・助言や施設利用申請の受付、利用許可等を行う。
- (イ) 利用料金の徴収方法は前納とする。
- (ウ) 必要に応じ、電話による問い合わせ及び施設見学等に対応する。

### 4 施設の管理に関する業務の基準

#### (1) 保守管理業務

ゆめおおおか管理組合が管理を委託している横浜市住宅供給公社と調整し、専用部分の保守管理を行う。

#### (2) 環境維持管理業務

施設的环境を維持し、快適な環境を保つため、清掃業務を適切に行う。  
また、施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に努める。建築物や設備等の不具合を発見した際には、速やかに報告を行うものとする。

## 5 その他の業務の基準

### (1) 事業計画書の作成

次年度の事業計画書及び収支予算書を毎年度1月末までに作成し横浜市に提出する。事業計画書等の作成にあたっては、横浜市と調整を図ること。

### (2) 事業報告書の作成

指定管理者は、事業報告書（月次、四半期、年間）を作成し、横浜市に提出する。書式は、横浜市と指定管理者で協議のうえ定める。

なお、前年度の年間事業報告書及び収支決算書については、毎年度60日後までに作成し横浜市に提出する。報告書等の詳細については、協議のうえ、協定書で定める。

### (3) 横浜市等関係機関との連絡調整

#### ア 横浜市との連絡調整会議の開催

（定例打ち合わせ：年12回、その他必要に応じて）

#### イ その他関係機関との連絡調整会議への出席（随時）

#### ウ 横浜市への事業内容に係る情報提供（随時）

### (4) モニタリング及び自己評価の実施

業務の質とサービスの向上を図ることを目的に、定期的に（年1回以上）利用者等から意見や満足度を聴取する利用者等モニタリングを行い、定期的な自己評価を実施する。

また、これにより得られた評価は事業報告書によって横浜市に報告し、今後の業務に反映させるものとする。

### (5) 研修の実施、受講による人材育成

#### ア 専門研修の受講

（独）国民生活センターや神奈川県などが実施する外部研修機会の活用のほか、弁護士などの専門家を講師とした内部研修を実施すること。

#### イ その他研修の受講

外部機関での研修機会や外部講師活用のほか、内部での相互研修等、電話対応やマナー・接客研修受講機会を定期的に持つことにより、組織としての応対力及び接客力の更なる向上を図ること。

また、毎年度当初に、個人情報保護にかかる研修を実施すること。

### (6) 備品の管理

指定管理者は、指定管理施設の備品の管理を「横浜市所有の備品」と「指定管理者所有の備品」に明確に区分し管理すること。

- (7) 指定期間終了にあたっての引継業務  
指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なくセンターの業務を遂行できるよう、引き継ぎを行う。
- (8) その他日常的業務の調整  
必要に応じ、業務の調整を行う。

## 6 留意事項

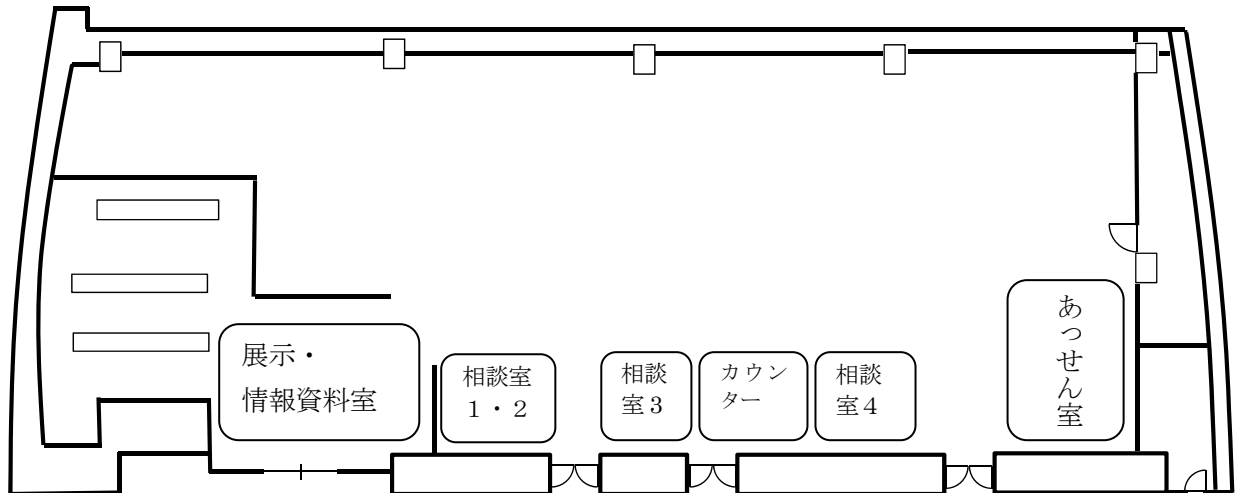
- (1) 施設の運営に関する留意事項
  - ア 休館日、開館時間については、指定管理者の申請により、横浜市が決定する。
  - イ 横浜市が主催し、又は共催する消費生活に関する事業に施設を利用する場合に、利用料金の全額を減免する制度がある。また、市長の承認を得て、指定管理者が利用料金を減免することができる。
- (2) 施設の管理に関する留意事項
  - ア 施設内に喫煙場所を設けない。
  - イ 防火管理者を選任し、防火・防災に努める。
- (3) 第三者評価について  
指定管理者は、施設の管理運営に関し評価、検証等を行うことを目的として、横浜市消費生活総合センター指定管理者選定評価委員会（以下「選定評価委員会」という。）による第三者評価（以下「第三者評価」という。）を、横浜市との協議により定める時期に、1回受審するものとする。  
また、第三者評価を受審するに当たって、横浜市から、選定評価委員会への出席、資料の提出、報告等を求められたときは、従うものとする。
- (4) 業務が基準を満たしていない場合の措置  
横浜市は、第三者評価の結果により、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、是正勧告を行い、改善が見られない場合、協定を取り消すことがある。
- (5) 名札の着用及び電話での対応  
センターに従事する職員は、利用者に施設職員とわかるように、名札を着用する。また、電話等で応対する場合は、職員名を名乗る。
- (6) その他  
国における消費者政策の基本的な方向等の変化に即して、横浜市と意見交換を行うこと。



## 7 資料

### (1) 消費生活総合センター平面図

#### 4階



#### 5階

