

横浜市消費生活総合センター  
指定管理者応募要項

令和8年6月  
横浜市経済局消費経済課

## 目 次

1	指定管理者制度の趣旨	2
2	横浜市消費生活総合センター運営の基本方針	2
3	応募の概要	2
	(1) 対象施設	
	(2) 指定期間	
	(3) 指定管理者の応募、選定及び指定	
	(4) 問合せ先	
4	指定管理者が行う業務	3
	(1) 条例第2条に規定する事業の実施に関すること	
	(2) 条例第3条に規定する各施設の運営に関する業務	
	(3) センターの管理に関する業務	
	(4) その他の業務	
5	センターの概要	4
	(1) 施設の設置目的	
	(2) 施設の概要	
	(3) センター運営体制	
	(4) 経費等	
	(5) リスク分担	
	(6) 業務実施上の留意事項	
6	応募及び選定に関する事項	13
	(1) 応募スケジュール	
	(2) 応募手続きについて	
	(3) 審査及び選定の手続きについて	
	(4) 応募書類について	
	(5) 応募条件等について	
7	協定及び準備に関する事項	21
	(1) 協定の締結	
	(2) 基本協定の主な内容	
	(3) 準備業務	
	(4) 指定候補者及び次期指定管理者の変更	
	(5) 指定取消及び管理業務の停止等	

## 1 指定管理者制度の趣旨

「公の施設」の管理運営については、平成 15 年 6 月の地方自治法の一部改正により、多様化する市民ニーズにより効果的・効率的に対応するため、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、市民サービスの質の向上と経費の節減等を図るため、指定管理者制度が導入されました。このたびは、令和 9 年 4 月から管理運営を行う指定管理者の選定にあたり、横浜市消費生活総合センターの指定管理者には、消費生活相談に対応するための高度な専門性を有していること、区役所や地域ケアプラザ等との連携が不可欠であり、利用者等との関係性の維持が極めて重要であることなど、他の担い手が存在しないことが見込まれることから、現指定管理者を前提として非公募により選定手続きを実施します。

なお、貴重な税財源を有効に活用する観点から、センターの指定管理業務についても、市民サービスを維持しつつ、限られた予算の範囲内で、必要に応じて事業の見直しを柔軟に行うなどにより経費の節減を図ることとし、これまで以上に事業を効率的・効果的に行う必要があります。

## 2 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」という。）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教育・啓発、消費生活情報の収集・提供などを行ってきました。

消費者を取り巻く状況については、刻々と変化しています。消費生活相談に寄せられる消費行動は、食品や家屋設備などモノの商取引に限らず、金融商品・保険、インターネットゲームや動画の配信サービス、仮想通貨など、多種多様に展開しています。

こうした状況の中、全世代で相談は増加しており、中でも、高齢者の相談は引き続き増加しているとともに、ネット通販などのインターネットを介した消費行動に伴う消費者トラブルも増加しています。

このような社会情勢・消費行動を見ると、市民の安心・安全で豊かな消費生活の実現のためには、センターにおいて、消費生活相談に係る業務が平等に、確実かつ円滑に行われることが最優先事項です。

## 3 応募の概要

- (1) 対象施設（詳細は「5 センターの概要」を参照）  
横浜市消費生活総合センター（以下「センター」という。）
- (2) 指定期間  
令和 9 年 4 月 1 日から令和 14 年 3 月 31 日まで（5 年間）

(3) 指定管理者の応募、選定及び指定

(詳細は「6 応募及び選定に関する事項」を参照してください。)

横浜市は、「横浜市消費生活総合センターの指定管理者の選定等に関する要綱」に基づき選定を行い、横浜市消費生活総合センター条例（以下「条例」という。）第11条第1項に基づき設置される「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。）の意見を尊重して、指定管理者の候補者（以下「指定候補者」という。）の選定等を行います。

その後、横浜市会（以下「市会」という。）の議決を経て、指定管理者として指定します。

(4) 問合せ先

〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10

経済局市民経済労働部消費経済課

電話 (045) 671-2584 Fax (045) 664-9533

Eメール ke-syohikeizai@city.yokohama.lg.jp

#### 4 指定管理者が行う業務

指定管理者は条例第2条に規定する業務をはじめ、以下の業務を実施します。

(詳細は「横浜市消費生活総合センター指定管理者 業務の基準」を参照してください。)

(1) 条例第2条に規定する事業の実施に関すること

- ア 消費者教育に関すること
- イ 消費生活に関する相談及び苦情の処理等に関すること
- ウ 商品テストその他商品の実習に関すること
- エ 消費生活に関する資料の展示等に関すること
- オ 消費生活に関する情報の収集及び提供に関すること
- カ 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
- キ その他前各号に準ずる事業

(2) 条例第3条に規定する各施設の運営に関する業務

- ア 各施設の運営方針に基づく運営
- イ 施設利用者のための円滑な利用の促進とサービスの推進

(3) センターの管理に関する業務

- ア 保守管理業務
- イ 環境維持管理業務

#### (4) その他の業務

- ア 事業計画書の作成
- イ 事業報告書の作成
- ウ 横浜市等関係機関との連絡調整
- エ モニタリング及び自己評価の実施
- オ 研修の実施、受講による人材育成
- カ 指定期間終了にあたっての引継業務
- キ その他日常的業務の調整
- ク 横浜市が実施する業務への協力

### 5 センターの概要

#### (1) 施設の設置目的

センターは、消費者教育や消費生活に関する相談及び苦情の処理等の事業を実施し、「消費者の利益の擁護及び増進」及び「市民の安全で快適な消費生活の実現」に寄与するため設置された拠点施設です。

また、センターは消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 10 条の 2 第 1 項第 1 号に規定する消費生活センターとなります。

#### (2) 施設の概要

- ア 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 階及び 5 階
- イ 設 立：昭和 49 年 7 月（平成 10 年 1 月に上記アに移転）
- ウ 構造・規模：鉄骨・鉄筋コンクリート造地下 3 階地上 26 階建ての 4 階、5 階部分の各一部を専有（区分所有）
  
- エ 面 積：専有延床面積 925.86 m<sup>2</sup>
- オ 主な施設：相談室、商品テスト・実習室、展示・情報資料室、会議室（3 室）他

#### (3) センター運営体制

##### ア 運営に必要な職員の配置

センターには、センターの業務を掌理するセンター長（管理運営責任者）及びセンターの業務を行うために必要な職員を置くこととします。必要となるセンター長及び職員については精査のうえ、常勤・非常勤職員を配置し、施設の運営に支障がないように勤務形態を定めることとします。

なお、業務の効率性を確保するため、職員が複数の業務を兼務することは妨げません。

##### イ 消費生活相談員の配置

センターにおいて相談業務に従事する消費者安全法第 10 条の 3 第 1 項に規定する消費生活相談員は、次のいずれにも該当するものであること。

- (ア) 消費者安全法第 10 条の 3 第 1 項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者(不当景品及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成 26 年法律第 71 号)附則第 3 条に規定により合格したものとみなされる者を含む。)もしくは、試験合格者と同等の専門知識及び技術を有すると認められるものであること。
- (イ) パソコンの基本的な知識を有し、操作ができること。

#### (4) 経費等

##### ア 指定管理料

###### (ア) 全体事項

センターの運営に係る人件費、事業費及び管理費等の経費に充てるため、横浜市は指定管理者に対して指定管理料を支払います。管理費には、施設の維持保全に係る清掃、点検、運転・監視及び小破修繕を含む補修費の経費を含みます。

指定管理料は、(イ) に示す指定管理料の想定上限額を踏まえて、応募の際に提出された指定管理料提案書を元に、会計年度(4月1日から翌年3月31日まで)ごとに、横浜市の予算の範囲内で横浜市と指定管理者が協議して決定します(予算は議決案件であり、各年度予算案の議決が条件となります)。指定管理料の支払い時期及び方法等は協定で定めまします。各年度の指定管理料決定のための協議の際に、選定時の提案書で示された指定管理料の金額から減額する場合には、管理運営や事業内容等(開館日数や開館時間の変更等を含む。)に関して、横浜市と指定管理者の間で協議を行うこととします。

なお、指定管理者による管理運営が、本応募要項や協定で定めた水準に満たなかった場合には、指定管理料の減額を行う場合があります。指定管理料減額の基準及び手続等については、協定で定めまします。

###### (イ) 指定管理料の想定上限額

指定管理料の想定上限額については、令和 9 年度から令和 11 年度までは年額 290,517 千円とします。

ただし、上記金額には、神奈川県消費者行政強化補助金(相談機能維持・未然防止強化型 17,826 千円〈令和 11 年度終了予定〉)及び担い手確保、人材育成・強化型 2,321 千円)を含むものとします。

なお、相談機能維持・未然防止強化型の終了が見込まれる令和 12 年度及び令和 13 年度については、指定管理料の上限額を年額 272,691 千円とします。

また、上記補助金の活用終了及び、新たな補助金の活用、社会情勢等の変動により、上限額が変更となる場合があります。

###### (ウ) 賃金水準の変動への対応

提案された人件費のうち給与等、賃金水準の変動による影響を受けるものについては、リスク分担に基づき、当年度及び翌年度の指定管理料に反映していきまします(以下、この仕組みを「賃金水準スライド」という。)

なお、横浜市消費生活総合センターについては、すでに賃金水準スライドが導入されているため、次期指定期間の 1 年目から賃金水準スライドの変動率を反映できるものとします。

このため、収支予算書等に記入する人件費のうち、賃金水準スライドの対象となるものについては、基礎単価と各年度の配置予定人数を乗じた額を記入してください。

賃金水準スライドの対象外の人件費については、必要額を積算し、記入してください。

賃金水準スライドの詳細については、別添「指定管理者制度における実務手引き」を参照してください。

(エ) 物価変動への対応

物価変動に伴う経費の増加については、リスク分担に基づき、横浜市が定める指標を用いて見直し額を算出し、当該年度及び翌年度の指定管理料に反映していきます。詳細については、別添「指定管理者制度における実務手引き」を参照してください。

(オ) その他

ア 施設運営収入(利用料金収入)

センターは利用料金制度を導入しており、指定管理者は、利用者が支払う施設の利用料金を自らの収入とすることができます。利用料金については、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ます。

また、講座等の開催にあたり、利用者負担となる参加料等を参加者から適正な価格を考慮した上で徴収することができます。

これらの収入は、指定管理業務の収支報告書において適切に報告することとします。

イ 小破修繕

施設、設備及び備品等の機能維持に必要な修繕については、1件当たり50万円(消費税含)、年間合計100万円の範囲内(指定額)で、指定管理者が負担します。なお、修繕に係る年間の執行合計金額が100万(消費税含)を超えた修繕は、市の負担により実施します。また、設備や施設の機能向上に係る改修は、原則として市が実施しますが、必要に応じて、市と指定管理者の協議により取扱いを決定します。

ウ 自主事業に係る収支について

自主事業は、センターの設置目的に沿っており、その管理運営に影響を与えない範囲において、指定管理者の責任及び経費負担の下、あらかじめ横浜市の承認を得て実施することができます。

なお、実施した自主事業に係る収支は、指定管理業務の収支報告書において適切に報告してください。

(5) リスク分担

指定期間における主なリスク分担については、次の表のとおりとします。これ以外のリスクに関する対応については、別途協議するものとします。

リスクの種類	リスクの内容	負担者			
		市	指定管理者	分担(協議)	指定管理者(負担限度付)
物価変動	物価の変動に伴う経費の増加※1	○			
	社会情勢の著しい変化による急激な物価上昇等、施設の収支計画に多大な影響を与えるもの。			○	
賃金水準	賃金水準の上昇による人件費の増加※2	○			
資金調達	資金調達不能による管理運営の中断等		○		
	金利上昇等による資金調達費用の増加		○		
法令等変更	管理運営に直接影響する法令等の変更			○	
税制変更	消費税（地方消費税を含む）率等の変更			○	
	法人税・法人住民税率等の変更		○		
	事業所税率等の変更			○	
	それ以外で管理運営に影響するもの			○	
許認可等	市が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによるもの	○			
	指定管理者が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによるもの		○		
管理運営内容の変更	市の政策による期間中の変更	○			
	指定管理者の発案による期間中の変更			○	
組織再編行為等	指定管理者に組織再編行為等が生じたことにより、必要な対応をするために市に発生する費用		○		
需要変動	大規模な外的要因による需要変動			○	
	それ以外のもの		○		
管理運営の中断・中止	市に帰責事由があるもの	○			
	指定管理者に帰責事由があるもの		○		
	それ以外のもの			○	
施設等の損傷及び修繕	指定管理者に帰責事由があるもの		○		
	指定管理者が設置した設備・備品 ※3		○		

	それ以外のもの (負担限度付き 上段：1件あたり、下段：年間合計)				50万円
					100万円
利用者等 への損害 賠償	市に帰責事由があるもの	○			
	指定管理者に帰責事由があるもの		○		
	市と指定管理者の両者、又は被害者・他の 第三者等に帰責事由があるもの			○	
※4 不可抗力	不可抗力による施設・設備の復旧費用	○			
	不可抗力による管理運営の中断			○	

※1 物価変動への対応

消費者物価指数（生鮮食品を除く総合・横浜市）の変動率に基づき影響額を算定し、当該年度及び翌年度の指定管理料に反映する。

※2 賃金水準変動への対応

神奈川県最低賃金額又は民間給与実態調査（横浜市人事委員会事務局公表）変動率に基づき影響額を算定し、当年度及び翌年度の指定管理料に反映する。

※3 指定管理者が設置した設備（電話交換機）については、必要に応じて協議のうえ対応する。

※4 不可抗力

暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地すべり、落盤、火災、戦乱、内乱、テロ、侵略、暴動、ストライキ、伝染病・感染症の流行等

(6) 業務実施上の留意事項

ア 関係法令等の遵守について

業務を遂行する上で、関係する法令等を遵守することとします。

なお、指定期間中にこれらの法令等に改正があった場合は、改正された内容とします。

<主な関係法令>

- (ア) 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- (イ) 横浜市消費生活総合センター条例（昭和49年6月条例第39号）
- (ウ) 横浜市消費生活総合センター条例施行規則（昭和49年6月規則第82号）
- (エ) 横浜市消費生活総合センター運営要綱
- (オ) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- (カ) 横浜市個人情報の保護に関する条例（令和4年12月条例第38号）
- (キ) 横浜市暴力団排除条例（平成23年12月条例第51号）
- (ク) 労働関係法令（労働基準法、労働組合法、労働安全衛生法、職業安定法、最低賃金法、労働者派遣法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、雇用保険法等）
- (ケ) 建物・設備の維持保全関係法令（建築基準法、消防法、電気事業法、水道法、建築物における衛生的環境の確保に関する法律等）

- (コ) 環境法令等（エネルギーの使用の合理化及び非化石エネルギーへの転換等に関する法律及び地球温暖化対策の推進に関する法律等）
- (サ) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）
- (シ) 消費者基本法（昭和 43 年法律第 78 号）
- (ス) 消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）
- (セ) 消費者教育の推進に関する法律（平成 24 年法律第 61 号）

＜その他市の計画・施策等＞

- (ア) 横浜市中期計画
- (イ) 横浜市経済局運営方針
- (ウ) 横浜市消費者教育推進計画（毎年度策定）
- (エ) 消費者基本計画

#### イ 業務の基準・評価について

##### (ア) 事業計画書・事業報告書等の提出

指定管理者は、単年度の運営状況だけではなく、指定期間内の継続的改善の仕組みを検討し、毎年度、事業計画書及び事業報告書等を作成し、横浜市に提出します。これらの提出物については、公表することとします。事業計画書及び事業報告書等の内容については、協定等について定めます。

##### (イ) 自己評価の実施

業務の質やサービスの向上を図ることを目的に、利用者等から施設運営に関する意見を聴取し、年 1 回以上自己評価を実施し、横浜市に報告することとします。

##### (ウ) 第三者評価の実施

横浜市では、客観的な視点からの評価を受けることで、指定管理者が自ら必要な業務改善を行い、サービスの質の向上等を図ることを目的として、第三者評価の受審を指定管理者の義務としています。

センターの指定管理者は、第三者評価として、選定評価委員会による評価を受けることとし、これらの結果は横浜市のウェブサイトで公表されます。

なお、受審時期は、指定期間の 2 年目または 3 年目のいずれかのうち横浜市との協議により定める時期を原則とし、横浜市から選定評価委員会への出席、資料の提出及び報告等を求められたときは、これに応じる必要があります。

##### (エ) 業務の基準を満たしていない場合の措置

横浜市は、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、指定管理者が必要な措置を講じるよう指示を行います。それでも改善が見られない場合、横浜市は地方自治法第 244 条の 2 第 11 項に基づき、その指定を取り消し、または期間を定めて業務の全部もしくは一部を停止する場合があります。

この場合、横浜市に生じた損害は指定管理者が賠償するものとします。また、指定管理者は、次期指定管理者が円滑かつ支障なく管理運営を行うことができるよう、必要な引継ぎを行うものとします。

## ウ その他

### (ア) 個人情報の保護について

指定管理者が管理業務を実施するにあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び横浜市個人情報の保護に関する条例（令和4年12月28日条例第38号）の規定が適用され、個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うことが必要です。

また、個人情報の保護に関する法律に基づく保有個人データの開示等の請求について、手続等の統一化を図るため、協定等において、横浜市が示す「指定管理者の保有する保有個人データの開示等の請求に関する標準規程」に準拠して、指定管理者が「保有する保有個人データの開示等の請求に関する規程」を作成し、保有個人データの開示等の請求に対して適切に対応することとします。

さらに、従事者に対して必要な研修を行うとともに、横浜市等が実施する個人情報保護に関する必要な研修に積極的に参加するものとします。

### (イ) 情報公開の実施について

指定管理者が管理業務を実施するにあたっては、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」（平成12年2月横浜市条例第1号）の規定に準じて、情報公開の対応を適切に行うことが必要です。

また、協定等において、横浜市が示す「指定管理者の情報の公開に関する標準規程」に準拠して、指定管理者が「情報公開規程」を作成し、文書等の開示の申出に対して適切に対応することとします。

### (ウ) 事故への対応・損害賠償について

指定管理者は、施設において事故防止に努めるとともに、発生した事故への損害賠償等の対応に関して、次のとおり義務を負うこととします。

- a 指定管理者の責めに帰すべき事由により、横浜市又は第三者に損害を与えた場合には、指定管理者においてその損害を賠償しなければなりません。
- b 施設における事故防止及び事故発生時の対応に備えて、指定管理者はあらかじめ事故防止・事故対応マニュアルを定めるとともに、事故発生時には直ちにその旨を横浜市へ報告しなければなりません。
- c 指定管理者は、損害保険会社により提供されている指定管理者に対応した施設賠償責任保険に加入し、当該保険からの保険金により損害賠償責任に対応するものとします。なお、対人補償の保険金額は1億円以上とし、横浜市を追加被保険者とします。

### (エ) 苦情・要望について

指定管理者は利用者等から寄せられる苦情や要望に十分応えることができる体制を整え、横浜市に適切に報告することとします。

### (オ) 利用の継続

業務の開始にあたっては、現にセンターに消費生活相談を寄せている利用者の相談等の利用の継続を妨げないこととします。

また、相談対応が継続している場合は相談者の同意を得る前提で、相談者に関する情報を、指定期間終了時には次期指定管理者に引き継ぐこととします。

なお、相談対応以外の業務内容の引継ぎについても同様とします。

(カ) 事業の継続が困難となった場合の措置

a 指定管理者の責めに帰すべき事由による場合

横浜市は、地方自治法第244条の2第11項に基づき、指定の取り消しをすることができるものとします。その場合は、横浜市に生じた損害は指定管理者が賠償するものとします。

また、指定管理者は、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の管理運営業務を遂行できるよう、次期指定管理者に対して引継ぎを行うものとします。

b 当事者の責めに帰すことができない事由による場合

横浜市及び指定管理者双方の責めにも帰すことができない事由により、事業の継続が困難になった場合は、事業継続の可否について協議するものとします。

(キ) 協定の解釈に疑義が生じた場合等の措置

協定書の解釈に疑義が生じた場合又は協定書に定めのない事項が生じた場合については、横浜市と指定管理者は誠意を持って協議するものとします。

(ク) 公租公課

指定管理者は法人に係る市民税等の納税義務者となる可能性がありますので、総務局主税部法人課税課、所轄の県税事務所及び税務署にお問合せください。

(ケ) 施設情報の定期的報告

建物・設備の維持保全の状況について、指定管理者が各種点検により確認し、横浜市に報告します。確認及び報告は、横浜市が策定している「維持保全の手引き」及び「施設管理者点検マニュアル」に基づいて行います。

(コ) 災害等発生時の対応

センターは、現段階では本市防災計画等に消費者相談窓口としての位置づけがあり、「災害時等における施設利用及び消費生活相談への協力に関する協定」を締結し、危機発生時の体制整備を求めています。

(サ) 廃棄物の対応

施設から発生する廃棄物の抑制に努めるとともに、横浜市の分別ルールに沿って適切に分類を行い、可能な限り資源化していくなど「横浜市一般廃棄物処理基本計画」等に沿った取組を推進することとします。

(シ) 横浜市暴力団排除条例の遵守

横浜市暴力団排除条例(平成23年12月条例第51号)にともない、指定管理者は公の施設の利用等が暴力団の利益になると認められる場合、その利用許可等を取り消すことができるとしています。指定管理者は当該条例の趣旨に則り、適正に施設の管理運営を行ってください。

(ス) 横浜市中小企業振興基本条例を踏まえた取組の実施

横浜市では、横浜市中小企業振興基本条例(平成22年3月条例第9号)により、市内中小企業への優先発注の徹底に努めています。

指定管理者は、本条例の趣旨を踏まえ、修繕等の発注、物品及び役務の調達等に当たって、市内中小企業への優先発注に努めるものとします。

なお、横浜市は本施策の取組状況を確認するため、指定管理者に対して、指定期間中の発注状況についての調査を実施する場合があります。

(セ) 財務状況の確認

安定的な管理運営が確保されているかを確認するため、横浜市は年度に1回、指定管理者となっている団体について、財務状況確認を行います。そのため、財務諸表等の財務状況について確認できる書類を提出していただく必要があります。

(ソ) ウェブサイトについて

a 最低限掲載すべき情報

指定管理者がセンターのウェブサイトを設置する場合には、次の情報を掲載することとします。

(a) 指定管理者名

(b) センターの事業報告書等が掲載されている横浜市のウェブページのリンク

b セキュリティ及び情報ウェブアクセシビリティへの配慮

指定管理者は、ウェブサイト等インターネットを利用して情報を受発信する場合は、すべての人が安全かつ適切に情報を得られるよう、セキュリティを確保するとともに、「ウェブアクセシビリティ仕様書」に基づき、「JIS X 8341-3:2016 の適合レベル AA」に準拠したウェブアクセシビリティに配慮することとします。

(タ) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく合理的配慮の提供

指定管理者は、「障害者差別解消の推進に関する取組指針」及び「障害を理由とする差別の解消の推進に関する横浜市職員対応要領」を参考に、障害者差別解消の推進に取り組むとともに合理的配慮の提供を行う。

(チ) 感染症への対応について

センターは市が必要な感染拡大防止対策(センターの臨時閉館を含む)を求めた場合には、原則としてこれに従うこととします。

(ツ) 横浜市政への協力

その他環境対策や区局の運営方針等、市政に関して協力するよう努めることとします。

(テ) 障害者の雇用の促進等に関する法律への対応

指定管理者は、障害者の雇用の促進等に関する法律の基本的理念を踏まえ、障害者雇用の促進に努めるものとします。

なお、横浜市は取組状況を確認するため、指定管理者に対して、指定期間中の指定管理者における障害者雇用の状況について調査を実施する場合がありますため、これに協力してください。

(ト) その他

その他記載のない事項については、横浜市と協議を行うこととします。

## 6 応募及び選定に関する事項

### (1) 応募スケジュール(予定)

ア 応募のお知らせ及び応募要項の送付	令和8年6月11日(木)発送
イ 応募要項等に関する質問受付	令和8年6月25日(木)から26日(金)
ウ 質問への回答	令和8年7月9日(木)頃予定
エ 応募書類の受付期限	令和8年7月17日(金)
オ 審査・選定(面接審査実施)	令和8年8月下旬(予定)
カ 選定結果の通知・公表	令和8年9月上旬(予定)
キ 指定管理者の指定	令和8年12月(予定)
ク 指定管理者との協定締結	令和9年3月

### (2) 応募手続きについて

#### ア 応募のお知らせ及び応募要項の送付

応募要項を横浜市経済局のホームページに掲載するとともに応募団体へ送付します。

#### イ 応募要項等に関する質問の受付

応募要項等の内容等に関する質問を次のとおり受け付けます。

##### (ア) 受付期間

令和8年6月25日(木)午前9時から令和8年6月26日(金)午後5時まで

##### (イ) 受付方法

問合せ先までE-mailで「質問書」(別紙1)を経済局消費経済課に送付してください。

なお、電話でのお問い合わせには応じかねますのでご了承ください。

#### ウ 質問への回答

令和8年7月9日(木)(予定)までに、経済局のホームページで回答を公表します。

問合せ先

経済局消費経済課

Eメール ke-syohikeizai@city.yokohama.lg.jp

#### エ 応募書類の受付

##### (ア) 応募書類

「6(4)応募書類について」を参照

##### (イ) 受付期限

令和8年7月17日(金)午後5時必着(郵送可)

##### (ウ) 受付方法

経済局消費経済課まで、持参いただくか又は記録が残る送付方法(簡易書留等)で御提出ください(期限内必着)。

##### (エ) 提出先

横浜市経済局消費経済課

〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10 横浜市庁舎31階

(3) 審査及び選定の手続きについて

ア 審査方法

審査は、応募者の提出書類及び面接審査等に基づき、評価基準項目に従い総合的に実施します。また、面接審査ではプレゼンテーションを行っていただき、それに対する質疑を行います。このため、団体の代表者又は代理人合計3名までの出席をお願いします。

面接審査に係る詳細は、後日お知らせいたします。

イ 選定評価委員会（敬称略、50音順）

	委員名	所属等
1	かどの あきお 角能 彰男	株式会社京急百貨店 取締役兼総務部ゼネラルマネージャー
2	しみず ゆりこ 清水 百合子	横浜市消費者団体連絡会 代表幹事
3	たぐち さちこ 田口 幸子	弁護士（神奈川県弁護士会） 田口法律事務所
4	ふくしま しげひろ 福島 成洋	明治学院大学法学部 准教授
5	やまもと みやこ 山本 みや子	税理士（東京地方税理士会） 山本みや子税理士事務所

ウ 会議の公開

選定評価委員会の会議は、原則公開とします。ただし、公開しないことが適当であると選定評価委員会が判断した場合は、会議の一部又は全部を公開しないこととします。

エ 評価基準項目について

項目	主な審査の視点	配点	評価	
			5段階	係数
<b>1 団体の状況</b>		<b>30</b>		
(1) 団体の理念、 経営方針	・市の消費生活に関する政策及び施設を 理解した上で、基本的な方針を定め ているか ・施設の役割を果たすために適切な方 針となっているか	10		×2
(2) センター運 営にあたっての 基本方針	・市の消費生活に関する政策及び施設を 理解した上で、基本的な方針を定め ているか ・施設の役割を果たすために適切な方 針となっているか	10		×2
(3) 財務状況	財務状況は適切か	10		×2

<b>2 職員配置・育成</b>		<b>35</b>	
(1) 職員の確保と配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・配置予定者の能力・資質の考えが適切であるか(業務の基準に定める役割を果たし、「市民の安全で快適な消費生活の実現」に寄与するための拠点施設としての機能を適格に行える想定か。)</li> <li>・配置予定者は、当該ポジションに適切な人物か</li> <li>職種や責任体制等は適切に考えられているか</li> <li>また、指揮・命令系統は明確かつ有効に機能しているか</li> <li>・5年間の指定期間を見据えた配置計画となっているか</li> </ul>	15	×3
(2) 人材育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複雑化、多様化する消費者問題に対応するためのスキルアップを図るための研修が効果的に実施されているか</li> <li>・センター職員として必要な能力を習得できる研修体系が組まれているか</li> <li>・職員・相談員の意欲を促しキャリアアップを行える評価制度や仕組みが整えられているか</li> <li>・ベテラン相談員と経験の浅い相談員の折衝力の差を埋めるための方策がされているか</li> <li>・組織として情報共有を図るための報告・連絡体制は整備できているか</li> <li>・マニュアル類の作成・整備の提案は適切に行われているか</li> </ul>	15	×3
(3) 労務管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福利厚生制度について、適切な提案がされているか</li> <li>・職場や職員について新型コロナウイルス等感染症対策がなされているか</li> </ul>	5	×1
<b>3 センター事業に関する提案</b>		<b>100</b>	
(1) 消費者教育に関すること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の消費生活に関する政策・施策を理解した上で、基本的な方針を定めているか</li> <li>・消費者教育、啓発に関する取組の内容は適切か</li> </ul>	30	×6

	また、その内容は消費者にとって有用かつ関心のある内容となっているのか ・福祉や警察などと連携した取組となっているか。			
(2) 消費生活に関する相談及び苦情の処理等に関する事	・市の消費生活に関する政策及び施設を理解した上で、基本的な方針を定めているか ・情報化社会に対応した、相談受付・相談対応の取組について提案されているか。	40		×8
(3) 商品テストその他商品の実習に関する事・消費生活に関する資料の展示等に関する事	・商品テストその他商品の実習が提案されているか。 ・有益な資料等を適切に提供することが可能な提案となっているか	10		×2
(4) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関する事	・消費生活に関する政策及び施設を理解した上で、基本的な方針を定めているか ・消費生活に関する情報収集の方法について、具体的に提案がなされているか ・ICTの活用により、効率的かつ効果的に情報発信できる提案となっているか	15		×3
(5) 消費者の主体的な活動のための施設の提供に関する事	・施設の新規利用やリピーターを増加させる等の具体的な利用促進の取組について提案がされているか	5		×1
<b>4 施設の管理・運営</b>		<b>20</b>		
(1) 施設及び設備の維持保全及び管理・運営への提案	・利用者のニーズと安全を第一にした施設の維持管理・保守管理の提案がなされているか	5		×1
(2) 業務に係る情報の保護・情報公開への取組(個人情報、特定個人情報含む)	・個人情報保護の取組として、職員向けの研修等の徹底が図られる提案となっているか ・団体の財務状況や企業訪問での対応など、情報公開への取組が適切であるか	5		×1

(3) 利用者の意見・要望・苦情への対応	・利用者の意見、要望、苦情への対応について、具体的な提案がされているか ・寄せられた苦情や意見について、迅速に対応し、施設運営に反映できる提案となっているか	5		× 1
(4) 緊急時の体制と対応計画	・施設における事故や災害時の対応が的確に行われるよう計画されており、定期的に訓練されているか。 ・事故発生時や緊急時の対応、連絡体制などに具体性があり適切か。 ・横浜市防災計画等を踏まえ、公の施設としての役割を踏まえたものとなっているか。	5		× 1
5 収支計画及び指定管理料		20		
(1) 収支計画の適正性	・収支計画が適切であり、効率的かつ効果的な経費の執行計画となっているか ・効率性だけでなく、人件費や施設修繕費、利用者サービスの向上につながる経費などの必要な項目に適切に充てられているか	10		× 2
(2) 運営費の効率性	・支出の積算が適切かつ合理的なものであり、経費節減のための取組策が示されているか	10		× 2
6 加点(除点)項目		-10 ~ +10		
第4期指定期間の実績 ※評価方法2参照	・令和4年度から令和8年度までの指定管理業務における実績・成果は良好か	-10 ~ +10		
総得点		205 (6を除く)		

<評価方法>

1	<p><u>主な「審査の視点」に基づき、各項目について1点から5点までの5段階評価で採点し、項目毎に定めている所定の係数を掛け合わせ、得点とします。</u></p> <p><b>【評価の考え方】</b></p> <p>特に優れている・・・5点          やや優れている・・・4点          標準・・・・・・・・・・3点          やや劣っている・・・2点          特に劣っている・・・1点</p>															
2	<p><u>※前期の指定管理業務の実績について</u></p> <p>(1)前期の実績評価の選定に占める割合は、10%以下とします。(競争性の阻害を最小限とするため。)</p> <p>(2)加点だけでなく、要求水準を下回った場合には減点を行います。</p> <p>(3)最低限の要求水準を満たすだけでは加点しません。</p> <p>(4)上記の考え方により、評価点数は次の5段階で採点します。</p> <table border="1" data-bbox="383 1025 986 1211"> <tr> <td>悪い</td> <td></td> <td>普通</td> <td></td> <td>良い</td> </tr> <tr> <td>不適切</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>適切</td> </tr> <tr> <td>-10</td> <td>-5</td> <td>0</td> <td>+5</td> <td>+10</td> </tr> </table>	悪い		普通		良い	不適切				適切	-10	-5	0	+5	+10
悪い		普通		良い												
不適切				適切												
-10	-5	0	+5	+10												
3	<p>出席委員全員の総得点を選定評価委員会としての審査結果とし、公表します。</p>															
4	<p>財務状況の評価が著しく悪い場合は、選定から除外する場合があります。</p> <p>また、質の担保を図るため、最低基準を設けます。最低基準は、1～5の合計点の60%とします。</p> <p>(例:委員5人出席の場合の最低基準点:205点×5人×60%=615点)</p> <p>選定評価委員会の定める最低基準に満たないときは再度、選定を行うこととなります。</p> <p>なお、最低基準点を満たしていても、著しく点数の低い項目がある場合は、選定評価委員会で協議することといたします。</p>															

オ 選定結果の通知及び応募書類の公表

選定結果は、応募者に対して速やかに通知します。また、選定の経過及び結果は、経済局のウェブページへの掲載等により公表します。

なお、指定候補者の応募書類については、原則として、指定の議決後に公表します。

カ 指定管理者の指定

市会の議決後に指定管理者として指定します。(令和8年12月下旬予定)

キ 指定管理者との協定締結

「7 協定及び準備に関する事項」を参照

(4) 応募書類について

次の応募書類をアから順に並べ、ファイルやステープラー等で留めず、クリップ留めにした正本1部、ファイルに綴じた副本2部を提出してください。いずれも各書類にはページ数及びインデックスを付けてください。用紙サイズは原本でサイズが決まっているもの以外は、A4サイズに統一してください。また、提案書ファイルとして、イ、ウ、エを綴じたファイルを9部提出してください。

ア 指定申請書(様式1・条例施行規則別記様式)

イ 事業計画書(様式2)

ウ 指定管理料提案書及び収支予算書(様式3)

エ 賃金水準スライドの対象となる人件費に関する提案書(様式 賃-1)

※「指定管理者制度における賃金水準スライドの手引き」より

オ 団体の概要(様式4)

カ 役員等氏名一覧表(様式5)及び様式のエクセルファイルデータ(CD-R)

キ 欠格事項に該当しない宣誓書(様式6)

ク 定款、規約その他これらに類する書類

ケ 履歴事項全部証明書

コ 指定申請書を提出する日の属する事業年度の収支予算書及び事業計画書並びに前事業年度の収支計算書及び事業報告書(様式自由)

サ 直近3か年の事業年度の貸借対照表、財産目録、損益計算書等

シ 税務署発行の納税証明書「その3の3」(法人税・消費税及び地方消費税について未納税額の無い証明書)

ス 横浜市税の納税状況調査の同意書(様式7)

応募時点で横浜市に対して納税義務のない団体についても提出の必要があります。なお、指定管理者として指定された後は、この同意書をもとに、毎年度横浜市への納税状況(横浜市の課税状況の有無を含め)について状況調査を行います。

セ 法人税及び法人市民税の課税対象となる収益事業等を実施していないことの宣誓書(様式8)

公益法人又は人格のない社団等で、収益事業等を実施していないことにより、法人税・法人市民税の申告義務がなく、かつ実際に申告税額がない場合に、提出の必要があります。

ソ 労働保険(労災・雇用)の加入を確認できる書類

労働局、労働基準監督署又は労働保険事務組合発行の労働保険料の領収書の写し(直近の1回分)等

タ 健康保険の加入を確認できる書類

年金事務所又は健康保険組合発行の健康保険料の領収書の写し（直近の1回分）等

チ 厚生年金保険の加入を確認できる書類

年金事務所又は健康保険組合発行の厚生年金保険料の領収書の写し（直近の1回分）等

ツ 団体の現在の組織、人事体制を示す人事労務関係の書類（就業規則、給与規定等）

テ 設立趣旨、事業内容のパンフレットなど団体の概要がわかるもの

※ 各種保険加入の必要がないため、ソ、タ及びチのいずれかの領収書の写し等の提出ができない場合は、「労働保険、健康保険及び厚生年金保険の加入の必要がないことについての申出書」（様式9）を提出してください。

ト その他、必要に応じて追加で、書類の提出を求める場合があります。

#### (5) 応募条件等について

##### ア 欠格事項

次に該当する場合は、応募することができません。

(ア) 法人税、法人市民税、消費税及び地方消費税等の租税を滞納していること

(イ) 労働保険（労災保険・雇用保険）及び社会保険（健康保険・厚生年金保険）への加入の必要があるにもかかわらず、その手続きを行っていないもの

(ウ) 会社更生法・民事再生法による更生・再生手続き中であること

(エ) 指定管理者の責に帰すべき事由により、2年以内に指定の取消を受けたものであること

(オ) 地方自治法施行令第167条の4の規定により、横浜市における入札参加を制限されていること

(カ) 選定評価委員が、応募しようとする団体の経営または運営に直接関与していること

(キ) 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。）または暴力団経営支配法人等（横浜市暴力団排除条例（平成23年12月横浜市条例第51号）第2条第5号に規定する暴力団経営支配法人等をいう。）であること

※本項目については、提出いただく「役員等氏名一覧表（様式5）」により、横浜市から神奈川県警察本部に対し調査・照会を行います。

(ク) 2年以内に労働基準監督署から是正勧告を受けていること（仮に受けている場合には、必要な措置の実施について労働基準監督署に報告済みでないこと）

##### イ 応募要項の承諾

応募者は、応募書類の提出をもって、本応募要項の記載内容を承諾したものとみなします。

##### ウ 接触の禁止

選定委員、横浜市職員その他の本件関係者に対して、本件応募について直接・間接を問わず接触を禁じます。

エ 重複応募の禁止

同一案件に対して、複数案の応募に参画することはできません。

オ 応募内容変更・追加の禁止

提出された書類の内容の変更又は書類の追加はできません。ただし、選定評価委員会が認めた場合はこの限りではありません。

カ 応募団体職員以外による、次の行為の禁止

応募にあたって、応募団体の職員以外が、次の行為を行うことを禁止します。

(ア) 事業計画等、提出書類の作成(作成に関する技術的な助言等は可とします)

(イ) 選定評価委員会の面接審査への出席

キ 応募者の失格

応募者が次の事項に該当した場合は、失格となることがあります。

(ア) ウからカまでの禁止事項に該当するなど、本応募要項に定める手続きを遵守しない場合

(イ) 応募書類に虚偽の内容を故意に記載した場合

ク 応募書類の取扱い

応募書類は理由を問わず返却しません。

ケ 応募書類の開示

指定管理者及び指定候補者の応募書類については、「個人情報の保護に関する法律」及び「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」に基づく情報開示請求が提出された場合は、原則として請求者に対して開示されることとなります。

その他、横浜市が必要と認めるときは、提出書類の全部又は一部を使用できるものとします。

コ 応募の辞退

正当な理由がある場合に限り、応募書類を提出した後に辞退することを認めます。その際には、「辞退届(別紙2)」を提出してください。

サ 費用負担

応募に関して必要となる費用は団体の負担とします。

シ 提出書類の取扱い・著作権

横浜市が提示する設計図書(平面図等)の著作権は横浜市及び設計者に帰属し、団体の提出する応募書類の著作権は作成した団体に帰属します。

## 7 協定及び準備に関する事項

(1) 協定の締結

選定評価委員会による審査及び選定後、横浜市は指定候補者と細目について協議を行い、市会の議決を経て指定管理者として指定された後に、基本協定を締結します。

また、毎年度、指定管理料の金額等に関する年度協定を締結します。

(2) 基本協定の主な内容

- ア 管理運営業務の範囲及び内容
- イ 法令の遵守
- ウ 管理運営業務実施上の規定等(第三者への再委託、緊急時の対応及び施設の保全・改修等)
- エ 管理運営費用に関する事項(口座管理、指定管理料支払い方法の原則及び光熱水費支払い方法の原則等)
- オ 管理運営業務実施状況の確認方法及び確認事項
- カ 施設の維持保全及び管理に関する事項
- キ 施設内の物品等の所有権の帰属に関する事項
- ク 債権債務の譲渡等の禁止に関する事項
- ケ 管理運営業務に関し保有する個人情報の保護に関する事項
- コ 指定期間満了に関する事項
- サ 指定の取消及び管理業務の停止に関する事項
- シ 協定内容の変更に関する事項
- ス その他必要な事項

(3) 準備業務

指定期間の開始までに準備業務として、①事業計画書作成業務、②横浜市との連携・調整業務を行っていただきます。詳細については指定候補者に提示します。

(4) 指定候補者及び次期指定管理者の変更

指定候補者は、提出済みの指定申請書及び添付書類の記載内容に変更が生じたときは、関係書類を添えて直ちに横浜市へ届け出るものとします。

横浜市は、市会の議決を経るまでの間に、指定候補者を指定管理者に指定することが著しく不適当と認められる事情が生じた場合には、指定しないことができるものとします。また、指定から指定期間開始までの協議の過程において指定管理業務の実施が困難であることが明らかになった場合及び協議が成立しない場合には、当該団体の指定を取り消すことができるものとします。

なお、市会の議決が得られなかった場合においても、センターに係る業務及び管理の準備のために支出した費用については、一切補償しません。また、市会の議決が得られないことにより、施設の管理運営開始が延期となった場合の損害についても、補償しません。

(5) 指定取消及び管理業務の停止等

指定管理者が行う施設の管理の適正を期すために横浜市が行う指示に従わないとき、その他指定管理者による管理を継続することが適当でないと認められるときは、地方自治法第244条の2第11項の規定に基づき、指定管理者の指定を取り消し、または期間を定めて管理業務の全部もしくは一部の停止を命ずることがあります。

指定取消または管理業務の停止を行う必要がある場合の例として、次のようなものが考え

られます。

- ア 当該施設の設置条例又は協定の規定に違反したとき
- イ 地方自治法第 244 条の 2 第 10 項の規定に基づく報告の要求または調査に対して、これに応じずまたは虚偽の報告を行い、もしくは調査を妨げたとき
- ウ 地方自治法第 244 条の 2 第 10 項の規定に基づく指示に従わないとき
- エ 本応募要項に定める資格要件を失ったとき
- オ 応募の際に提出した書類の内容に虚偽があることが判明したとき
- カ 指定管理者の経営状況の悪化や組織再編行為等により管理業務を継続することが不可能または著しく困難になったと判断されるとき
- キ 指定管理者の指定管理業務に直接かかわらない法令違反等により、当該団体に管理業務を継続させることが、社会通念上著しく不相当と判断されるとき
- ク 指定管理者の責めに帰すべき事由により管理業務が行われないとき
- ケ 不可抗力（暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地すべり、落盤、火災、感染症、戦乱、内乱、テロ、侵略、暴動、ストライキ等の横浜市または指定管理者の責に帰することができない自然的または人為的な現象を言う）により管理業務の継続が著しく困難になったと判断されるとき
- コ 指定管理者から、指定の取消または管理業務の全部若しくは一部の停止を求める書面による申し出があったとき
- サ 当該施設が、公の施設として廃止されることになったとき
- シ その他、横浜市が当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるとき  
指定管理者の責めに帰すべき事由により指定取消または管理業務の停止を行った場合には、指定管理料の減額、既に支出した指定管理料の返還、または横浜市に損害が発生した場合の損害賠償の支払い等を求めることがあります。

また、指定管理者が、横浜市の実施する指名競争入札に参加する資格を有する者であり、指定期間中に「横浜市指名停止等措置要綱」に定める措置要件に該当するときは、同要綱に基づく指名停止を行います。