

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 22 年 7 月

横浜市経済観光局

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	2
	(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	4
	(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) 指定期間終了にあたっての引継業務	
	(7) その他日常的業務の調整	
6	留意事項	5
	(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) 実績評価	
	(4) 名札の着用及び電話での対応	
7	資料	7
	(1) 消費生活総合センター平面図	
	(2) 参考備品	

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、消費生活に関する啓発、消費者の支援、被害救済などを行ってまいりました。

平成 18 年 4 月 1 日から、センターの管理運営に指定管理者制度を導入し、現在まで財団法人横浜市消費者協会が指定管理者として指定されています。

近年、消費者を取り巻く社会経済状況は大きく変化し、新たな商品・サービス・販売方法の出現によりトラブルが複雑化・多様化するのに伴い、センターに寄せられる相談内容も複雑化・多様化してきており、消費者単独での交渉では解決困難な事例も多くみられます。

また、指定管理者制度導入後、消費者施策の一元化や消費者行政の充実に向けた取り組みが進められ、その中で平成 21 年度には各都道府県に地方消費者行政活性化基金が設立され、財政的支援がなされています。

なお、内閣府に設置されている消費者委員会では、今後の地方消費者行政の支援のあり方について検討が進められており、横浜市は、これらに対応しながらセンター及び本市消費者行政の充実・推進をさらに進めていきます。

このような状況から、市民の安全で快適な消費生活の実現のために、横浜市はセンター指定管理者とのパートナーシップにより、引き続き総合的な消費者施策の推進・展開を図ら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 さまざまな年代を対象とした事業等を企画し実施すること。

イ 相談事例を啓発事業に連携させること等により、事業効果をより高めること。

(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、助言・あっせん等を効率的・効果的に行うこと。

イ 相談者のニーズに応じて相談時間の延長・拡大及び 18 区役所へ出向いた面接相談を行うほか、市民・区民利用施設と連携を図り、啓発を兼ねた出張相談等を随時開催すること。

さらに、受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、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（1984 年～）。

平成 22 年度より、相談情報の早期共有化やセキュリティ向上等を目的として、PIO-NET の新しいシステム (PIO-NET2010) を稼働している。

ウ 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、必要に応じて繊維分野や食品分野に関する原因究明のための鑑別や再現テストを行うこと。また、専門の機関に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、啓発事業に反映させること。

ウ 再現テストや使用テスト及び試用テスト、商品比較テスト及び自主企画テストなどの各種テスト実施による啓発事業を実施すること。

エ イ、ウに定める啓発事業の実施においては、消費者団体との連携・協働実施も含めて実施すること。また、外部講師を積極的に活用するなどにより、テーマ設定に広がりを持たせること。

(4) 消費生活に関する資料の展示等に関する業務

ア 消費者に役立つ情報の展示等随時企画し、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、消費者へわかりやす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 学校、地域、家庭、職域その他の様々な場における消費者教育の充実及び推進にむけた事業を実施すること。

イ 事業の実施にあたっては、対象者の年代や特性などに応じた効果的なテーマ・内容設定をすること。

(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。ただし、実施にあたっては、市民が広く参加できる内容とする。

また、地域や企業等が主催する講演会に料金を徴収して講師を派遣することができる。

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。

また、利用者数の増加に向けた取組みを行うこと。

イ 会議室（5階）

開設当初、消費者団体の活動の場、情報発信、交流の場であったスペースを転用していることや、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を行うこと。

ウ 商品テスト・実習室（5階）

事故に起因する製品の情報に対する関心、商品テスト機能の注目度が高まってきている状況から、国、都道府県及び市町村における商品テスト機能のあり方が今後示される可能性がある。

商品テスト・実習室の重要な業務である苦情品の原因究明テストについては、重大かつ深刻な被害、広域的に被害が発生している等により精密な原因究明が必要な場合や専門機器が必要となる場合は、(独)国民生活センター、(独)製品評価技術基盤機構「(N I T E)」及び(独)農林水産消費安全技術センター「(F A M I C)」、神奈川県産業技術センター等の中立性・公共性をもった機関に検査の依頼をする必要がある。

しかし、消費生活相談の苦情品にかかるテストについては、結果がその後の対応に反映されることから、利用者にとっては、身近な相談機関で迅速に調べてもらえることが望ましい。

については、繊維分野や食品分野にかかる簡易なテストを各専門機関を活用しながら実施していくこと。

また、センターが公の施設であることを鑑み、テスト室機能のほか、消費者団体等との連携・協働のもと、外部講師の積極的な活用により、原因究明のための再現テストや試用テスト、商品比較テスト、自主企画テスト等を企画・実施することによって、施設の利活用を促進させること。

あわせて、商品テスト・実習室に、各関係機関との調整、原因究明テストの結果のフィードバックや啓発への反映、N I T E等の関係機関が公表する重大な情報の迅速な発信、効果的な啓発事業の企画などに関する、コーディネーターとしての役割をもった人員を配置すること。

(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22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 22 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、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。※指定期間の料金については様式 3-F を参照のこと。
- (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、専有部分の保守管理を行う。

また、初期の状態を保ち、美観を維持するよう努める。

(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
前年度の事業報告書及び収支決算書を毎年度終了後 60 日後までに作成し提出する。
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：年 6 回、事業者指導打ち合わせ：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）
- (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。
- (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・接遇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遇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。
なお、当該研修の細目については協定に定めることとする。
- (6) 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。
- (7) その他日常的業務の調整
必要に応じ、業務の調整を行う。

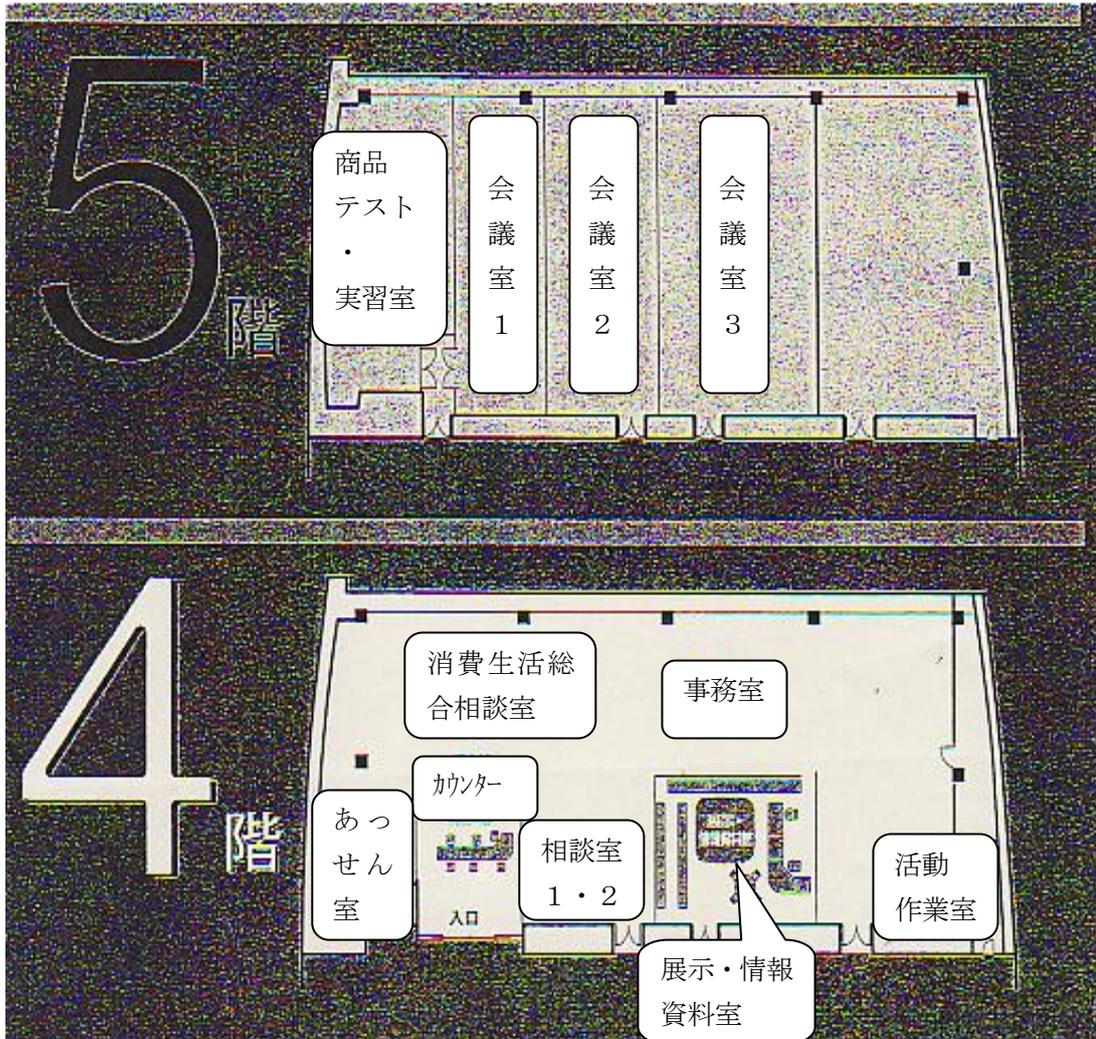
6 留意事項

- (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) 実績評価
 - ア 事業報告書の提出
 - 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。
 - イ 事業評価の実施
 - 横浜市は、指定管理者が事業計画書に基づき提供する業務水準を確認するため、実績評価を行う。評価項目や実施方法については協定において定める。
 - ウ 評価委員会による評価
 - 評価の実施にあたり、有識者・専門家等からなる評価委員会による評価を実施する。
 - エ 基準が低下した場合の措置
 - 事業評価の結果、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。
- (4) 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、相手に氏名を名乗る。

7 資料

(1) 消費生活総合センター平面図



(2) 参考備品

*市が所有する備品、番号は備品に貼付されているシール番号と一致

番号	品名	数量
市8	ビデオ一体型テレビ	1
市10	ビデオソフト	1
市11	ビデオソフト	1
市16	ビデオソフト	1
市17	金網付き台車	1
市22	ビデオソフト	1
市24	ビデオソフト	1
市25	ビデオソフト	1
市28	ビデオフィルム	1
市31	机付ボード	1
市36	MS パウチ	1
市39	電子はかり	1
市43	繊維製品品質表示者番号便覧	1
市45	ビデオフィルム	1
市47	ビデオフィルム	1
市48	ビデオフィルム	1
市50	整理棚	1
市51	本棚	1式
市52	パーテーション	1式
市53	ミーティングテーブル	1
市54	ミーティングテーブル	1
市57	ボラロイドカメラ	1
市58-1	イス	1
市58-2	イス	1
市58-3	イス	1
市58-4	イス	1
市58-5	イス	1
市58-6	イス	1
市58-7	イス	1
市58-8	イス	1
市58-9	イス	1
市58-10	イス	1
市59	OAテーブル	1
市60	OAチェア	1
市61-2	電気スタンドワーフ ライト	1
市65	ビデオ	1
市66	ビデオ	1
市67	ビデオ	1
市68	ビデオ	1
市69	ビデオ	1
市70	ビデオ	1
市71	ビデオ	1
市72	ビデオ	1
市73	ビデオ	1
市74	ビデオ	1

整理番号	品名	数量
1-1~2	案内板	2
2	長椅子	1
3-1~6	椅子	6
4-1~8	椅子	15
5-1~4	椅子	4
6-1~12	肘付椅子	12
7-1~2	長椅子	2
8-1~66	椅子	66
10-13~20	椅子	8
12-1~3	傘立 (大)	3
13-1~3	傘立 (小)	3
14	脚立 (ステップ)	1
15	金庫	1
16-1~4	行事告知板 (小)	4
17-1~2	行事告知板 (大)	2
18	掲示板 (大)	1
19	掲示板 (小)	1
20	木製コルク張掲示板	1
21-1~3	パンフレット置台	3
24-1~4	単立 (書架)	4
25-1~13	連立 (書架)	13
26-1~2	木製単式傾斜 (書架)	2
27-1~9	書庫 (付属品あり)	9
28-1~3	引き違い (書庫)	3
29-1~4	両開き (書庫)	4
30-1~9	両開き (書庫)	9
31-1~4	両開き (書庫、付属品あり)	4
32-1~6	3段引き出し	6
33	キャビネット	1
34-1~2	6本掛セット (新聞掛)	2
37	食器棚	1
38	食器棚	1
39	二連移動棚	1
42-1~3	電話台	3
43-1~4	片袖机	4
44-1~4	机 (幕板付)	4
45-1~18	机	18
46-1~2	片袖机	2
47	円卓テーブル	1
48	テーブル (ロビー)	1
49	長円テーブル	1
50-1~2	閲覧テーブル	2
53-2	OAテーブル	1
55-1~3	サイドテーブル	3
56-1~2	中折テーブル	2

番号	品名	数量
市75	ビデオ	1
市76	ビデオ	1
市78	オープン書庫	1
市100	一眼レフカメラ	1
市101	デジタルカメラ	1
市102	テプラプロ	1
市106	マイクロピペット	1
市107	マイクロピペット	1
市108	コンパクトPHメーター	1
市113	直線カウンター式	1
市114	カウンターワゴン	1
市115	カウンターワゴン	1
市116	パソコンデスク	1
市117	パソコンデスク	1
市118	パソコンデスク	1
市119	OAチェア	1
市120	OAチェア	1
市121	OAチェア	1
市122	ファイリングキャビネット	1
市125	カウンターワゴン	1
市126	カラーレーザプリンタ	1
市128	賞状盆	1
市129	イス	1
市130	イス	1
市135	キャビネット オカムラA44段	1
市136	キャビネット オカムラA44段	1
市137	キャビネット オカムラA44段	1
市141	テーブル	1
市142	ロッカー9人用	1
市143	ロッカー9人用	1
市144	ロッカー9人用	1
市145	スタンドパネル	1
市146	F2ロッカー4人用	1
市147	スタンドパーティション	1
市148	オカムラ デスクトップパネル	1
市149	オカムラ デスクトップパネル	1
市150	オカムラ デスクトップパネル	1
市151	オカムラ デスクトップパネル	1
市152	オカムラ デスクトップパネル	1
市153	オカムラ デスクトップパネル	1
市154	オカムラ デスクトップパネル	1
市155	オカムラ デスクトップパネル	1
市156	オカムラ デスクトップパネル	1
市157	オカムラ デスクトップパネル	1
市158	オカムラ デスクトップパネル	1
市159	アメニティパネル 脚つきオカムラ	1
市160	アメニティパネル 脚つきオカムラ	1
市161	オカムラ スタンドパーティション	1
市164	片袖机 SD3段L オカムラ	1
市165	片袖机 SD3段L オカムラ	1

整理番号	品名	数量
57	パーティションベース (付属品あり)	1
58-1~2	アコーディオンパーティション	2
59-1~2	パネルボード	2
60	ホワイトボード	1
61-1~2	傘立付コートハンガー	2
62	3人用ロッカー	1
63-1~2	6人用ロッカー	2
64-1~2	12人用ロッカー	2
65	ワゴン	1
66-1~5	掛け時計	5
67-1~2	プログラムクロック	2
68	印鑑ケース	1
70	風合試験機	1
71	色彩測定器	1
75-1	テレビ	1
77	レーザープリンター (付属品あり)	1
78	図書管理ソフト	1
79-1~2	ワープロソフト	2
80-1~2	表計算ソフト	2
84-1~3	OAチェア	3
85	カップワゴン	1
86	カップワゴン	1
86-1~2	OAデスク	2
87-1~2	コンピュータデスク	2
88-1~2	5人用ロッカー	2
89-1~2	ワゴン	2
90-1~3	クリスタルワゴン	3
91	プリンタワゴン	1
93	複写機 (リコMF3570)	1
94	複写機 (リコMF2230)	1
95	あて名印刷機	1

番号	品名	数量
市166	片袖机 SD3段L オカムラ	1
市167	片袖机 SD3段L オカムラ	1
市168	事務用チェアー	1
市169	事務用チェアー	1
市170	事務用チェアー	1
市171	事務用チェアー	1
市188	地図	1
市189	地図	1
市190	地図	1
市191	地図	1
市192	地図	1
市193	地図	1
市194	地図	1
市195	地図	1
市196	地図	1
市197	地図	1
市198	地図	1
市199	地図	1
市200	地図	1
市201	地図	1
市202	地図	1
市203	地図	1
市204	地図	1
市205	地図	1
市206	地図	1
市207	地図	1
市208	地図	1
市209	地図	1
市210	地図	1
市211	地図	1
市212	地図	1
市213	地図	1
市214	地図	1
市215	地図	1
市216	地図	1
市217	テーブル	1
市218	テーブル	1
市219	端部	1
市220	端部	1
市221	ワゴン	1
市222	ワゴン	1
市223	ワゴン	1
市224	ワゴン	1
市225	椅子	1
市226	椅子	1
市227	椅子	1
市228	椅子	1
市229	椅子	1
市230	椅子	1
市231	卓上パネル	1

整理番号	品名	数量
------	----	----

番号	品名	数量
市232	卓上パネル	1
市235	パソコン デスクトップ	1
市236	パソコン デスクトップ	1
市238	片袖机	1
市239	片袖机	1
市240	片袖机	1
市241	片袖机	1
市242	片袖机	1
市243	片袖机	1
市244	片袖机	1
市245	片袖机	1
市246	椅子	1
市247	椅子	1
市248	椅子	1
市249	椅子	1
市250	椅子	1
市251	椅子	1
市252	椅子	1
市253	椅子	1
市254	パソコン	1
市256	衝立	1
市257	カウンターテーブル	1
市259	会議テーブル	1
市260	ホームページ作成用 ソフト	1
市261	ホームページ作成用 ソフト	1
市262	塩分計カーディ	1
市263	塩分計カーディ	1
市264	パーテーション (衝立)	1
市266	即時入力ソフト (市268組込)	1 式
市267	即時入力ソフト (市269組込)	1 式
市268	即時入力用パソコン	1 台
市269	即時入力用パソコン	1 台
市271	外付けHDD	1
市272	外付けHDD	1
市273	デジタルカメラ	1
市274	クーラーBOX	1

整理番号	品名	数量
------	----	----