

横浜市消費生活総合センター  
指定管理者 業務の基準

令和3年7月

横浜市経済局消費経済課

## 目次

1	横浜市消費生活総合センター運営の基本方針	2
2	事業に関する業務の基準	2
	(1) 消費者教育に関する業務	
	(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) 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	4
	(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	5
	(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) その他	
7	資料	8
	(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、高齢者の相談は引き続き増加しているとともに、新型コロナウイルス感染症の影響から、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が増加しています。特に、インターネットに早くから親しんでいる若年層の被害は深刻です。

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。

近年に相次いだ天災や新型コロナウイルス感染症の影響より、景気の悪化が続いています。この影響で税収が大きく落ち込む一方、市民生活に必要な行政需要は増大しており、横浜市の財政は大変厳しい状況となっています。

こうしたことを踏まえ、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。

上記を踏まえ、横浜市においては、消費生活相談を中心に、消費者施策を総合的に展開していく必要があります。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ながらも、団体の有するノウハウやアイデアを積極的に発揮しセンターの特性を十分に活かした業務の推進を図ることを期待します。

## 2 事業に関する業務の基準

### (1) 消費者教育に関する業務

次について、具体的内容を事業計画書に位置付けること。

ア 相談事例を活かして、対象者等に応じた消費者教育・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。

### (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 市民等からの電話・来所・文書（電子メール等の電磁的記録を含む）による消費生活に関する一般相談・苦情相談を受け付け、適切な助言、調整を行うこと。

イ 苦情相談については、原則として、当事者間で解決が図られるよう助言、調整等に努めること。当事者間での解決が困難と想定される場合には、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

めること。

- ウ センターでの面接が困難な相談者のニーズに応じて 18 区役所や相談者最寄りの地域ケアプラザ等へ出向き面接相談を行うこと。
- エ 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 27 年度から稼働している PIO-NET2015 ですが、令和 3 年度中に次期システム（PIO-NET2020）が稼働する予定。

- オ 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。

カ 事業者訪問について

事業者による資料の提供、相談内容の傾向の問合せに応じること。

キ 相談業務の具体的な処理について

相談業務の具体的な処理方法について、業務マニュアルを作成し、センター全体で内容について共有すること。また、マニュアルを活用し寄せられた相談に組織的に対応し、処理の均質化に努める事。

(3) 商品テストその他商品の実習に関する業務

次について、具体的内容を事業計画書に位置付けること。

- 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（N I T E）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。

(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実施すること。

また、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注意喚起を行うこと。

(5) 消費生活に関する情報の収集及び提供に関する業務

各種媒体を活用し、消費者に分かりやすいアドバイスや有益な情報を提供し、センターの

認知度向上にも結び付けること。

(6) 自主事業に関する業務

消費生活に係る講座等の自主事業を企画し、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

消費生活関連の自主学習のための資料等の閲覧のほか、情報・教材の提供を行うこと。

イ 会議室

センター条例第2条(6)の規定により、会議室の貸出に関する事業を行うこと。

事業の実施にあたっては、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

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(令和3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（令和3年度時点）

施設名	利用時間
相談室	月曜日から金曜日までの午前9時から正午まで及び午後1時から午後6時まで
商品テスト・実習室	月曜日から金曜日までの午前9時から正午まで及び午後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の午前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、必要な帳簿を作成し、指定管理者の収入として適切に管理する。

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し、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、電話やメール等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、感染症拡大防止の消毒等を含め、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

ア 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。書式や内容の詳細は、横浜市と指定管理者で協議のうえ、協定書で定める。

イ 上記事業報告書の横浜市への提出期限は次のとおりとする。

(ア) 月次報告書 翌月の10日まで

(イ) 四半期報告書 当該四半期終了月の翌月の末日まで

(ウ) 年間報告書 当該事業年度の翌年度の5月31日まで  
当該事業年度の収支決算書とともに提出すること

(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）利用者等から直接、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。「横浜市所有の備品」については、所定の「備品台帳」に記載し管理すること。

(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、次期指定管理者が指定された後、速やかに引き継ぎを行う。

(8) その他日常的業務の調整

横浜市が、消費者教育・啓発の実施や資料作成等のため、消費生活相談員の講師派遣の協力や消費生活相談等に関するデータや資料の提供・作成等の協力を求めた場合には、これに応じること。

## 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及び下記（3）第三者評価の実施にあたり施設を利用する場合に、利用料金の全額を減免する場合がある。

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、原則として指定期間の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、指定管理者が必要な改善措置を講じるよう指示を行い、それでも改善が見られない場合、その指定を取り消し、または期間を定めて業務の全部若しくは一部を停止する場合がある。

(5) その他

ア 法令の遵守

指定管理業務の実施にあたっては、日本国法令、横浜市消費生活総合センター条例及び同施行規則等の関係法令を遵守すること。

イ 個人情報保護

業務上知り得た個人情報については、横浜市個人情報の保護に関する条例に則り、その保有する個人情報の取扱いに伴う個人の権利利益の侵害の防止について、必要な措置を講じること。

ウ 守秘義務

本業務により知りえた秘密及び横浜市の行政事務棟で一般に公開されていない情報を外部へ漏らし、または他の目的に使用しないこと。

エ 諸届

利用者及び指定管理者がセンター内で飲食物の販売等を行うにあたり、諸届を必要とする場合は、指定管理者はその手続きについて、自ら行うかまたは行うよう指導すること。

オ 名札の着用及び電話での対応

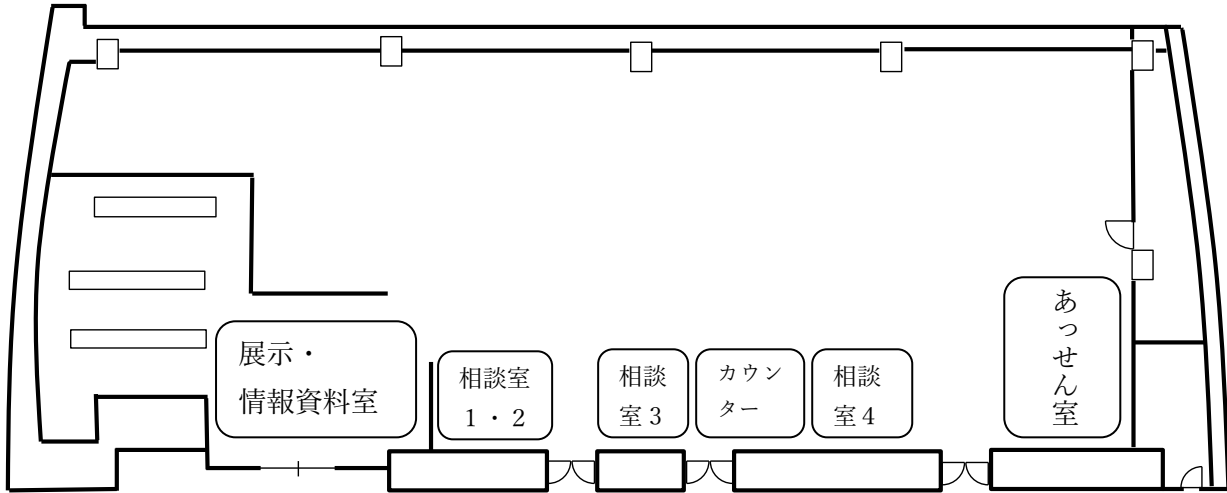
センターに従事する職員は、利用者に施設職員とわかるように、名札を着用すること。また、電話等で応対する場合は、職員名を名乗ること。



7 資料

(1) 消費生活総合センター平面図

4階



5階

