

管 理 の 目 標

指定期間	令和4年度から令和8年度まで	施設名	北海道立消費生活センター
------	----------------	-----	--------------

1 北海道立消費生活センターの使命

北海道立消費生活センターは、道民の自主的かつ合理的な消費行動を促すため、北海道消費生活条例（平成11年北海道条例第43号）第2条に定める基本理念に則り、同条例第35条の規定に基づく事業を行うことにより、道民の消費生活の安定及び向上を図ることをその使命とする。

2 目的【上記使命を具体化するため、管理運営事業を通じて達成しようとする成果】

- (1) 消費者被害の救済：道民からの消費生活相談に対して適切に対応し、被害の救済を図るとともに、市町村の相談処理への助言や情報提供により市町村の消費生活相談処理を支援する。
- (2) 消費者教育の推進：消費者教育のコーディネート機能を確保し、効果的・体系的な消費者教育を推進するとともに、最新の情報を様々な媒体・手法で情報提供・啓発に努めるほか、エシカル消費や食品ロス削減、環境問題に関する消費者教育を推進する。
- (3) 見守りネットワークの推進：消費者被害を関係機関等が連携して情報共有・見守る仕組みである消費者被害防止ネットワークの取組を推進する。
- (4) 消費者の安全・安心の確保：商品の安全性や性能等に関する消費者からの苦情・問合せに対応するために商品テストや技術相談対応、試買テスト等を行うことにより消費者被害の未然防止を図る。

3 達成目標及び業績指標【指定期間を通じて達成すべき成果及び具体的な指標】

(1) 市町村への支援

達成目標及び業績指標	基準年 R2	指 標 値					達成度評価 ウエイト	評価 比率
		R4	R5	R6	R7	R8		
●市町村の行う消費者行政の充実 メーリングリストによる情報提供数を年間28件以上とする。	28 件以上	28 件以上	28 件以上	28 件以上	28 件以上	28 件以上	10/10	2/10 [3/10]

(2) 効率・効果的な消費者教育・啓発

達成目標及び業績指標	基準年 R2	指 標 値					達成度評価 ウエイト	評価 比率
		R4	R5	R6	R7	R8		
●消費者教育・啓発事業の充実 パネル貸出し（データダウンロードを含む）回数を54回以上とする。	54 回以上	54 回以上	54 回以上	54 回以上	54 回以上	54 回以上	1/10	3/10 [4/10]
●消費者教育・啓発事業の充実 公開講座の開催回数を7回以上とする。	7 回以上	7 回以上	7 回以上	7 回以上	7 回以上	7 回以上	2/10	
●消費者教育・啓発事業の充実 センター広報誌及びネットワークニュースの発行回数を合計12回以上とする。	12 回以上	12 回以上	12 回以上	12 回以上	12 回以上	12 回以上	2/10	
●消費者教育・啓発事業の充実 センターのホームページのアクセス数を28,500件以上とする。	28,500 件以上	28,500 件以上	28,500 件以上	28,500 件以上	28,500 件以上	28,500 件以上	2/10	
●消費者教育・啓発事業の充実 各種広報媒体（広報誌、ホームページ、マスコミ等）による悪質商法事例等の情報提供を48回以上とする。	48 回以上	48 回以上	48 回以上	48 回以上	48 回以上	48 回以上	3/10	

(3) 商品テストの実施

達成目標及び業績指標	基準年 R2	指 標 値					達成度評価 ウエイト	評価 比率
		R4	R5	R6	R7	R8		
●商品テストの充実 試買テストの実施品目を4品目以上とする。	4 品目以上	4 品目以上	4 品目以上	4 品目以上	4 品目以上	4 品目以上	10/10	2/10 [3/10]

(4) 利用者満足度の向上

達成目標及び業績指標	基準年 R2	指 標 値					達成度評価 ウエイト	評価 比率
		R4	R5	R6	R7	R8		
●利用者満足度の向上 指定管理業務に関する満足度調査で満足（概ね満足を含む。）と回答した利用者の割合を85%以上とすること。	85 %以上	85 %以上	—	85 %以上	—	85 %以上	10/10	3/10

※評価比率の[]は、満足度調査を実施しない年度における評価比率を示す。