

# 令和5年度北海道立消費生活センター業務計画書

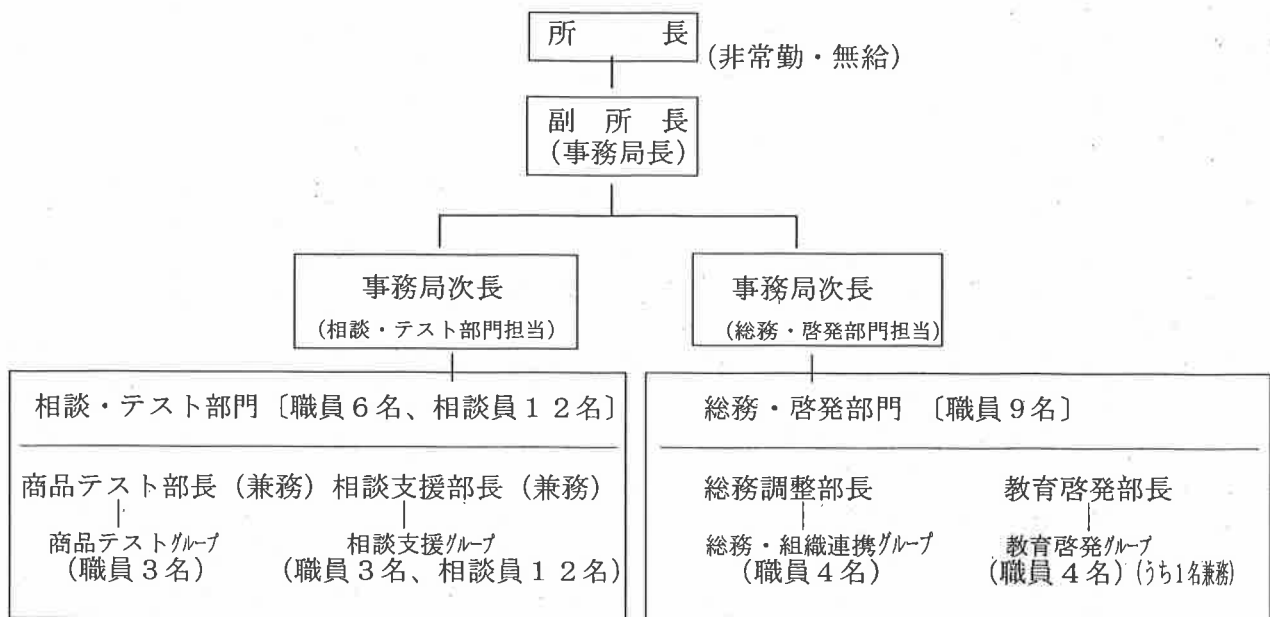
# 令和5年度北海道立消費生活センター業務計画書

## 第1 指定管理業務の基本的な運営方針

道民の消費生活の安定向上のため、専門的知見に基づく消費者への情報提供や消費者教育・啓発、商品テスト、消費生活相談等を迅速かつ効率的に実施し、消費者事故等の発生及び被害の拡大防止に取り組めます。消費生活相談、消費者教育に当たっては、関係機関・団体等との連携協働の促進、消費者の多様な特性に配慮し、施設の利用者には公平な姿勢をもって対応します。

## 第2 指定管理業務を運営するための組織体制、人員配置計画

センターの管理・運營業務は、所長（会長＝非常勤）のもとに、副所長（事務局長）、事務局次長2名（総務・啓発部門担当次長、相談・テスト部門担当次長）を配置し、部門間・内の連携を図り、円滑な施設の管理運営に努めます。



## 第3 事業及び業務の実施計画等

### 1 相談・テスト部門 相談支援グループ

- (1) 複雑多様化する消費者問題や新たな法律の制定、改正への的確な対応や対応困難者への対応ノウハウのスキルアップなどのため、独立行政法人国民生活センターや経済産業省等が主催する研修講座、関係行政機関等が実施する研修等に参加し、職員、相談員の資質向上や専門知識等の習得に努めます。

令和5年度の月別研修等参加計画（札幌開催等を含む）

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
人数(人)		1	1	1	2	2	2	1	1	1	1		13

- (2) 関係行政機関等が開催する会議に出席し、情報交換を行うことにより複雑多様化する消費者問題の情報共有化を図るとともに、関係機関・団体等との十分な連携を保ち、適切な相談処理方法の確認を行うことにより効果的、効率的な相談処理に努めます。
- (3) 弁護士等の専門家に苦情処理専門員を委嘱し、受けた助言や情報提供により、高度な専門性を必要とする苦情に迅速かつ的確に対応します。

令和5年度の苦情処理専門員の月別委嘱計画

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
弁護士(回)	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	34
臨床心理士(回)			1			1			1			1	4
専門家(大学教授等)(回)			1						1				2

(4) 消費生活相談員は、消費者安全法（平成21年法律第50号）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（不当景品類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条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を配置するとともに、相談情報の端末入力や電子メールでの相談に対応できる者を配置します。

また、IT関連等の技術的な相談にあつては、相談員と技術的な専門的知識を有する商品テストグループの職員が連携・協力し、迅速かつ的確に処理するよう努めます。

(5) 2ヵ月に1回程度、弁護士との勉強会を実施し、相談の事例検討を通じて職員、相談員の資質向上を図るとともに、積極的に情報交換を行うことにより、複雑多様化する苦情への的確な対応に努めます。

(6) 消費生活相談員は、以下の通り配置します。

I グループ						II グループ					
A 地域			D 地域			B 地域			C 地域		
相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員

- ① 相談員12名のうち1名を主任相談員、1名を副主任相談員として配置します。当該2名は、相談員への助言のほか相談処理業務の調整等に当たり、迅速かつ的確な苦情処理を行います。
- ② 相談業務担当内の積極的な情報共有（最新情報や統一的な対応を行うための情報等）に努め、苦情相談処理の円滑化を図ります。
- ③ 相談業務は「相談受付（電話・面談・FAX・電子メール）」、「あっせん等（事業者交渉・関係機関照会・情報収集・消費者との連絡調整等）・相談情報端末入力」を各グループのシフト制等により、円滑に行います。
- ④ 市町村からの相談には、全道を4地域に分けた地域担当制とし、市町村等の相談業務担当者と身近で地域事情を把握した対応に努め、市町村の苦情相談処理等を効果的・効率的に支援します。
- ⑤ 各地域担当内にリーダー（指定消費生活相談員）を配置し、担当地域に係る情報の共有に努め、市町村等への支援の円滑化に努めます。

(7) 加齢や病気等の要因により判断力が低下しつつある相談者に適切に対応するため、相談員が介護福祉関係者や専門家から助言を受けるなどして必要な知識・技能等を習得するなど、対応能力の向上に努めます。

(8) 消費者の利便性を高めるための、多様な方法による相談対応

- ① 電話相談や面談のほか、FAXや電子メールを利用した相談にも対応し、消費者の利便性の確保に努めます。
- ② 道立センター所在地（札幌）から遠隔地に在住の方や、一人では相談が困難な高齢者、障がい者等からの相談に対しても円滑な対応に努めます。
- ③ 障がい者等、相談者の特性を理解した対応が可能となるよう、市町村や福祉関係機関等と連携・協力して、迅速かつ適切な対応に努めます。
- ④ 高齢者や障がい者等からの相談にあつては、特にプライバシーに配慮するとともに相談者が在住する市町村の相談窓口等と連携し、円滑な相談処理に努めます。

(9) 相談者の特性に応じた適切な対応

- ① 高齢者や障がい者等で介助が必要な方をはじめ、来所される相談者に速やかに対応するため、相談室入口付近の配席等に工夫をし、迅速に対応できるよう努めます。
- ② 認知症等の対応に特段の配慮を必要とする相談者に適切に対応するため、臨床心理士等の専門家から助言等を受けるなどして、必要な知識・技能等の蓄積と活用に努めるとともに、地域包括支援センターなどの関係機関と連携するなどして、対応力の向上に努めます。

(10) 関係機関と連携した特別相談の実施

- ① 平日や相談受付時間内に相談できない方等に対応するため、弁護士等の専門家と連携して、土曜・日曜日又は祝日に特別相談を年2回以上開催します。
- ② 特別相談の開催にあたっては、専門家と連携し、多くの相談に対応できる体制を整えます。
- ③ 特別相談は報道機関の協力を得て広く道民に周知し、消費者の利用促進に繋がるよう努めます。

令和5年度の特別相談の開催計画

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
実施回数						1						1	2

(11) 施設を有効に活用した積極的な事業展開

- ① 施設内には道等より情報提供されている不当請求事業者名等の掲示、相談室にはクーリング・オフ用のはがき、センターや国、国民生活センター等が発行した消費生活に関する各種啓発資料、センターや消費者団体発行の広報紙などを置いて、啓発に努めます。
- ② 最近の相談の傾向としては殆どが苦情相談で、相談の聞き取りやあっせんに要する時間が長く、解決困難事例が増加傾向にあります。苦情相談処理にあたっては、丁寧な聞き取り・誠意ある対応・迅速な処理等に努めます。
- ③ 来所による相談者への迅速な対応ができるよう、相談員の配置や相談場所の確保等に配慮し、利用しやすいサービスの提供に努めます。
- ④ 来訪者の相談コーナーは、間仕切りを設けプライバシーの保護に努めます。また、必要に応じて個別相談室での対応を行います。
- ⑤ 来訪者には、職員が迅速に対応するとともに、相談しやすい雰囲気には十分配慮します。
- ⑥ メール相談は、利用者の生活リズムに合わせた中で相談・問い合わせができる利便性の高い相談方法であり、相談員及び相談業務担当職員により、迅速に対応できる体制の確保に努めます。
- ⑦ 消費者から苦情等を受理したときは、速やかに全国消費生活情報ネットワークシステムに相談情報の登録等を行います。

(12) 休館日及び相談受付時間外の相談対応

休館日や相談受付時間外における相談に対応するため、クーリング・オフ制度の説明や、不当請求・架空請求の対処方法など複数のテーマを設けたテレホンサービスによる情報提供を実施し、消費者被害の未然防止に努めます。

(13) 市町村への支援

- ① 市町村における苦情相談処理・解決のため、専門的な見地からの情報提供や助言等により支援します。
- ② 市町村相談窓口からの相談・問い合わせには、総合振興局・振興局のエリアを4地域に分け、相談員の担当地域を決め、市町村等の相談員・担当職員が相談しやすい環境、体制をつくり、消費生活行政の推進やその市町村の状況に応じて適切に苦情処理が行えるよう支援します。
- ③ 会議室等を活用し、市町村の担当職員や相談員の実務能力向上に向けた対応にも努めます。
- ④ 道が運営する消費者行政メーリングリストを活用し、消費者被害に係わる緊急性の高い事案

に関する情報や消費生活に関する情報の提供を年28件以上行います。また、国民生活センターが開催する研修会等の周知もメーリングリストを活用して行います。

令和5年度のメーリングリストによる情報提供件数の月別目標

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
情報提供件数	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	28

## 2 相談・テスト部門 商品テストグループ

- (1) 食品、家庭機器、繊維、雑貨の各部門に関するテスト、技術相談に対応します。
- (2) 必要に応じて、複数名で商品テストを行うとともに、テスト結果の検証は全員で行い、正確性に万全を期すとともに、情報を共有します。
- (3) 独立行政法人国民生活センター及び独立行政法人農林水産消費安全技術センターの技術研修講座等に参加し、専門知識と技術の向上に努めます。
- (4) 高度な分析手法や新しい分析方法等、必要に応じて専門家を招いての研修会を開催し、専門的知識と技術の向上に努めます。
- (5) 原因究明のための商品テスト
  - ① 消費者及び市町村等からの苦情等の相談に伴う原因究明のための商品テストを行い、相談の解決につなげます。
  - ② 消費者事故の原因究明にあたっては、独立行政法人国民生活センター、製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センターなどと連携し、被害の救済や事故の再発防止、未然防止に努めます。
- (6) 施設を有効に活用した積極的な事業展開
  - ① 苦情相談に係る依頼テストは、ガスクロマトグラフによる残留農薬や食品添加物の検出をはじめ、電子顕微鏡、軟エックス線装置等の多様な検査機器を有効に活用するとともに、衣食住全般にわたる専門知識や経験に基づいた精度の高いテストを行い、苦情相談の解決につなげます。
  - ② 商品テストにかかわる専門知識を活用し、相談業務担当と連携して消費者及び市町村等からの専門技術相談に対応します。
  - ③ 商品テスト室の機器類を活用して、消費者の商品選択の一助とするため、食品、繊維、家庭機器、雑貨等幅広い分野から消費者の関心の高い商品を選び試買テストを行い、テスト結果をホームページや広報紙等に掲載するなどして情報提供します。
  - ④ 消費者、団体、PTA、児童生徒・学生等の施設見学者に対し、テスト室の機器類やこれまでのテスト結果等を説明し、テスト室の機能と役割について理解を深めてもらい、施設の利用促進に努めます。
  - ⑤ 教育啓発担当と連携を図り、夏期に商品テスト室等の夜間開放等により、設備・機器等の説明と遊び感覚を取り入れた簡易実験等の体験を通じて親子や生徒・学生等を対象とした消費者教育・啓発にも取り組みます。
- (7) 消費生活相談と連携を図り、原因究明テストや専門技術相談により、相談の解決に努めます。
  - ① これまでの商品テストの経験と実績、高い専門性を生かして、消費者からの依頼テストや専門技術相談に対応し、相談解決につなげます。
  - ② 各種テスト機器の機能を有効に活用し、依頼テスト及び専門技術相談に的確・迅速に対応し、消費者から信頼される施設としてのサービスの提供に努めます。
  - ③ 商品テストは、次の部門のテスト項目について対応します。

部 門	テ ス ト 項 目
食 品 部 門	成分分析・品質分析・食品添加物・残留農薬・重金属・放射性物質検査・官能検査など
織 維 部 門	繊維鑑別・染色堅ろう度・物理試験・安全性など
家庭機器部門	安全性・品質試験・性能試験など
雑 貨 部 門	品質分析・材質試験・安全性など

- ④ 消費者の商品選択の一助とするため、食品、繊維、家庭機器、雑貨等幅広い分野から消費者の関心の高い商品を選び4品目以上の試買テストを行います。
- ⑤ 相談支援担当と日常的に密接な連携をとり、消費者からの苦情相談・問い合わせへの円滑な対応・処理に努めます。

(8) 商品テスト結果の精度管理や機器の保守点検、薬品管理、廃液管理などの適正管理

- ① 商品テスト結果の重要部分については、複数の職員によるクロスチェックを実施し、結果の精度管理向上に努めます。
- ② 商品テスト結果の信頼性を確保するため、機器性能等に対応した保守点検（日常点検・週一回点検・月一回点検）を実施し、不都合が発生した場合は迅速に対応します。
- ③ 薬品は、施錠可能な鉄製扉の薬品物品庫に厳重に保管し、毒物・劇物指定の薬品は、更に法律に基づき鍵付き薬品庫を設置し、厳格に保管します。
- ④ 薬品の在庫管理は試薬管理台帳により、購入・使用の状況を常時記録し、安全管理の徹底に努めます。
- ⑤ 薬品の廃液は排出時に記録するとともに、薬品毎に保管瓶に保管・管理のうえ、年に一度、廃液処理専門業者にその処理を依頼することとし、廃液管理の徹底を図ります。

3 総務・啓発部門 教育啓発グループ

(1) 消費者教育・啓発の充実と連携協働による消費者教育の推進

- ① 多様な消費者に対する効果的な消費者教育をサポートするため、消費者教育の指導者向け教材や講師派遣等に関する情報を発信する教材サイト「北海道の消費者教育」の運営などを通じて、学校教育などそれぞれのニーズにあった消費者教育をコーディネートします。
- ② 消費者が、個々の特性や消費生活の多様性を相互に尊重しながら主体的に社会参画することの重要性を理解し、他の人々と協働して消費生活関連の諸課題解決のための行動ができる力と必要な知識を得るため学習会や消費者被害の情報等を提供する各種講座を開催します。
- ③ 講義等の開催に当たっては、ホームページやセンターニュースへの掲載による周知のほか、市町村や各地の消費生活センター、消費者団体、報道機関等を通じ、広く周知するよう努めます。
- ④ 独立行政法人国民生活センター、経済産業省等が開催する消費者教育に係る講座等への参加機会を確保し、職員の資質向上や知識の習得に努めます。

(2) 利用者の利便性や多様な特性に配慮した消費者教育の推進

- ① ホームページへのアクセス利便性の向上
  - ア 二次元コードの設定を利用し、ホームページへのアクセスの利便性を向上します。
  - イ スマートフォンからの利用に係る利便性を図るため、検討を進めます。
  - ウ 多様な消費者にさまざまな環境の下で利用されていることから、ユニバーサルデザインを意識して、ホームページのサイト内検索や文字の拡大機能、デザインや色調等にも配慮しながら、より利用しやすいホームページの提供に努めます。

② 多様な特性に配慮した消費者教育

ア 消費者教育の教材作成にあたっては、音声で内容を確認できる音声コードや字幕付きDVDの活用、資料への「ふりがな」表記など利用者の多様な特性への配慮に努めます。

また、道内在住の外国人向けに外国語版の教材作成等についても検討を進めます。

イ 講座等の開催に当たっては、これまでの講座開催の実績等も踏まえて、内容や開催時間を工夫するなど、遠隔地に在住する消費者等も受講しやすいよう、対面による開催のほかオンラインでの同時開催及び週末・夜間の動画配信を実施するなど、より多くの消費者が受講可能となるよう努めます。

ウ 暮らしの広場・情報提供コーナー（展示ホール）は、消費者教育・啓発の場として、展示内容等に工夫を加え、来所できない利用者には見学が体験できるような動画を作成・配信するなど、利用者が公平・平等に利用できるよう、より利用しやすい環境づくりに努めます。

(3) 施設を有効に活用した積極的な事業展開

① 暮らしの広場を活用した消費者教育・啓発

ア 消費生活に関する各種書籍等を系統的に整理し、図書登録システムにより簡単に検索できるよう端末を配置します。閲覧スペースも含め利便性の確保に努めます。

イ 自ら作成・提供するだけでなく、関係機関・団体等の協力も得ながら、消費生活関連のリーフレット等を備え付ける等、幅広い消費生活に関する情報の提供に努めます。

② 暮らしの教室（会議室）、体験学習室、小会議室を活用した消費者教育・啓発

ア 各種講座、研修の開催等により消費者教育・啓発に取り組むとともに、センター機能を積極的にPRし、施設利用者の増加に努めます。

イ 消費者の自主的かつ合理的な消費行動を啓発するため、タイムリーな消費者問題をテーマとし、対面による開催のほかオンラインも活用しながら、公開講座「暮らしのセミナー」を年7回以上開催し、併せて施設のPRを行い利用促進に努めます。

令和5年度の公開講座「暮らしのセミナー」の月別開催計画

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
開催回数		1	1	1		1	1	1	1				7

ウ 消費者団体等と連携して、公開講座の多様化と内容の充実に努めます。

エ セミナー等の開催時間帯や開催方法は、対面による日中の開催のほか収録動画を週末に配信する等、利用者の様々な特性や生活スタイル等にも配慮して開催します。

オ 公開講座の実施に当たっては、道民カレッジ等の生涯学習の実施機関との連携を図り、幅広く道民に周知し、参加者の拡充に努めます。

カ 消費者（団体）が行う消費生活に関する学習会、研修会等のために暮らしの教室等会議室を貸し出し、自主的な消費者活動を支援します。

キ 学校の休暇時期にあわせて、児童・生徒とその保護者を対象とした「親子体験学習講座」を開催し、食品添加物や糖度などの「食」を中心とする簡易テストの体験やSDGsやエシカル消費、金融等の様々な体験型の講座を実施し、若年者への消費者教育支援に努めます。

ク 暮らしの教室等では、少人数による簡易テストの体験など設備の有効活用により施設の利用促進に努めます。

③ 情報提供コーナー（展示ホール）を活用した消費者教育・啓発

ア 情報提供コーナー（展示ホール）には、大型モニターを設置し、消費生活に関する

DVDや消費者ホットライン「188」の周知等の動画を常時上映するとともに、テストを行った商品やテスト結果のパネルや映像等を取り入れるなど分かり易く展示し、感染症対策など衛生管理を徹底した上で見学を通じて効果的な消費者教育が受けられるよう努めます。

イ 全道各地から訪れる消費者、PTA、児童生徒・学生等の団体による見学に対しては、商品テスト担当と連携して職員から展示内容や消費生活に係わる新しい情報の説明を行うなど、利用者への啓発や被害の未然防止に努めます。

ウ 利用者の一層の増加を図るため、例年夏期に実施されるカルチャーナイトへの参画や施設開放を行う体験学習講座の実施を通じて、施設の紹介や利用促進に努めます。

エ 消費生活に関する注意喚起情報の提供や来所できない利用者等のために、展示ホールの見学が体験できるような動画配信の検討など、利用者の利便性に考慮した啓発に努めます。

(4) 消費者被害防止のための消費者教育・啓発

- ① 広く道民に対し、ホームページを通じて消費生活に関する情報提供を行い、消費者の自主的・合理的な消費者行動を促します。
- ② ホームページには利用者のニーズを満たすよう最新情報の掲載や内容の充実に努め、アクセス数（年28,500回）の維持・拡大を図るため、ホームページのリニューアル等について、引き続き検討を進めます。
- ③ 悪質商法の被害防止等の啓発用リーフレット、チラシ等を5種類以上作成・印刷するとともに、データを随時ホームページに掲載し、各地域で開催される各種講座等において、これらを活用いただくことにより、消費者被害防止等の啓発を促します。
- ④ 消費者被害の実態や悪質商法の手口とその対処方法、緊急に消費者に知らせる必要のある新手法の悪質商法などの情報を報道機関に情報提供するとともに、センターニュース（年6回発行）、ホームページ等の広報媒体を積極的に活用した情報提供（年48回以上）の取組により、消費者被害の未然防止に努めます。
- ⑤ 消費者被害の未然防止の実効性をあげるため、センターニュース等に記載した相談事例を市町村が発行する広報媒体や新聞等への掲載について働きかけます。

令和5年度の広報媒体活用の月別目標

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
広報媒体活用数	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	48

令和5年度のホームページアクセス数の月別目標

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
アクセス数	2,200	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,300	28,500

- ⑥ 悪質商法や環境問題、食品関係及び試買テスト結果などをパネルとして作成し、地域における消費者団体等が開催するイベントやセミナー等の消費者教育・啓発資料として貸し出し、消費者問題の理解を深めてもらうことにより、消費者の自立を支援します
- ⑦ 貸出パネルは、その内容が容易に確認できるようにホームページに掲載・紹介し、貸出だけでなく、直接、画像データをダウンロードして活用できるよう、消費者団体や行政などの利用者の利便性の確保を図ります。（年54回以上）



令和5年度のパネル貸出（データダウンロードを含む）回数の月別計画

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
回数	5	7	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54

(5) 消費者被害防止ネットワークの充実・強化

- ① 高齢者や若年者、障がい者等の消費者被害を地域ぐるみで防止する仕組みとして発足した「北海道消費者被害防止ネットワーク」の事務局として、設置要綱に基づく会議を開催し、ネットワーク構成員との情報共有を図るとともに、地域消費者被害防止ネットワークへの積極的な情報提供を行う。
- ② 既に地域のネットワークが設立されている70地域を含め、地域ネットワークの充実・強化を図るための情報提供や人材育成に努めます。
- ③ ネットワークニュースを年6回発行し、参加団体と連携して効果的な消費者啓発に努めます。

令和5年度のセンターニュース及びネットワークニュースの発行回数（合計）の月別計画

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
発行回数		2		2		2		2		2		2	12

4 総務・啓発部門 総務・組織連携グループ

- (1) 利用者及び職員の安全性を確保するため、施設、設備等の点検、感染症対策をはじめ施設の衛生管理に努め、事故や災害発生時等の緊急時に対処できるよう職員の役割分担を明確にし、北海道及び職員間における緊急時の連絡体制を整備します。
- (2) 次の業務を所掌し、指定管理業務の適正、円滑な執行に努めます。
  - ① 予算の執行管理・経理に関する事務
  - ② 人事管理に関する事務
  - ③ 施設の維持管理（事故・災害等発生時の対応を含む。）に関する事務
  - ④ 備品の適正管理に関する事務
  - ⑤ 情報の安全管理に関する事務
  - ⑥ 個人情報の保護・情報開示請求に関する事務
  - ⑦ 職員の福利厚生に関する事務
  - ⑧ 感染症対策に関する事務
  - ⑨ 緊急時の安全体制に関する事務

第4 共通

- (1) 利用者の利便性と質の高いサービスの提供
  - ① 施設利用者を対象に「利用者満足度調査」を行い、随時改善を図ることにより、質の高いサービスの提供、公正・平等な対応に努め、利用者の満足度が85%以上になるよう努めます。
  - ② 北海道消費者協会のSNS (Facebook)を通じて、週2回程度、道立消費生活センター施設の開・閉館情報や利用方法、イベント情報、消費者被害注意情報等を発信し、利用者の利便性向上に努めます。
- (2) 施設管理の基本方針

最小の経費で最大の効果を発揮する施設管理に努めます。物品の購入等は複数の事業者によ

る入札又は見積書の徴取により、最低価格の事業者と契約し、経費の節減に努めます。

省エネ・省資源、ごみの発生抑制、エネルギーの消費抑制など、リデュース、リユース、リサイクル運動（以下「3R」という。）を継続し、資料等は可能な限り両面刷りや使用済み用紙の裏面を使用するなど、全道の消費者団体や環境関連団体とも連携した取組を推進し、施設管理経費の縮減に努めます。

#### ① 経費の縮減

ア 広報紙や啓発資料等の作成に当たっては、入札又は見積合わせを行い、経費の縮減に努めます。

イ 物品の購入にあたっては、入札又は見積合わせを行い、経費の縮減に努めます。

ウ 郵便物等は、できるだけ発送日を定めて集中的に発送し経費の節減を図ります。

エ 発送に当たっては、郵送と宅配業者のメール便を併用し、経費の節減を図ります。

オ 宅配業者の決定は、入札又は見積合わせを行い、経費の縮減に努めます。

カ コピーはできるだけ両面刷りや使用済み用紙の裏面を使用し、経費の節減に努めます。

キ 作成資料の内容に応じて、電子ファイルを配布することで発行部数を抑え、経費の節減に努めます。

ク 使用済ファイルは再使用し、経費の節減に努めます。

ケ 事務用品等の過剰要求を行わないなど、職員一人一人が常にコスト意識を持ち、職員一丸となって経費の縮減に努めます。

#### ② 省エネルギー・省資源の実践

ア 施設内の省資源・省エネルギー化に積極的に取り組みます。環境省や北海道が推奨している省エネ・節電を強く意識した働きやすい服装で執務を行う「ナチュラル・ビズ・スタイル」に取り組みます。

イ 事務室等の室内温度は、必要以上の冷・暖房を行わないよう取り組みます。

ウ 照明や事務機器等は、使用しない時間はこまめに消灯・切電し、節電に努めます。

エ 施設内の3Rを実践・推進し、ゴミの減量と省資源に努めます。「リデュース」では紙資源の有効活用等、「リユース」では詰め替え品の購入等、「リサイクル」では再生品の購入・使用、資源ゴミのごみ分別等を励行します。

オ ぐらしの広場・情報提供コーナー(展示ホール)の照明は長寿命で消費電力の少ないLEDライトを採用し、さらにスポットライトの使用数の削減により、より一層の省エネと経費節減に努めます。

カ 電子メールの利用を促進し、ペーパーレス化に努めます。

キ Web会議システム等の効果的な活用により経費の節減に努めます。

#### (3) 情報の安全管理

① 個人情報や事業者情報が含まれる文書等は、施錠できる書庫や保管庫に保管し適切に管理します。

② 保存期間の満了した文書は、文書管理規程等に基づき、適切に廃棄するとともに、個人情報や事業者情報が含まれる文書等は、裁断、焼却、消去その他適切な方法により廃棄します。

#### (4) 事故処理

① 施設内での事故（事故、盗難、急病人やけが人）又は災害の発生時には、直ちに被害者等への必要な措置を施すとともに、警察署等の関係機関への連絡・通報など適切な処理を行うとともに、速やかに北海道に報告します。

② 火災の発生については、自衛消防隊を組織しており、速やかに対応することとしているほか、事故発生時と同様適切に対応します。

③ 施設の管理上の不備によりけが人が発生し、損害賠償等の責任が求められる場合に備え、必要な損害賠償責任保険に加入して、適切に対処します。

④ 事故後の安全対策を適切に行い、被害の拡大、再発防止に努めます。

⑤ 夜間及び休日における緊急事態に備えて緊急時連絡網を設け、適切に機能するよう体制の点検・整備に努めます。

⑥ AED（自動体外式除細動器）を設置し、疾病や外傷により突然に意識障害・呼吸停止・心

停止等により、生命の危機に陥ったときの救命手当に備え、普通救命講習会を受講し、AEDの使用方法や救急手当方法を習得し、突発的な事故に備えます。

(5) 各種報告等

- ① 北海道公の施設に係る指定管理者の指定の手続き等に関する条例施行規則第9条に基づく事業報告書については、毎年度終了後30日以内に知事に提出します。
- ② その他知事が必要と認める報告等についても期日までに報告します。

(6) 指定管理者の名称

施設内には、施設名・指定管理者名及び管理者たる北海道の連絡先を表示します。また、道立消費生活センターが発行するパンフレット等にも同様の表示をします。

(7) 維持管理業務

- ① 道立消費生活センター施設及び施設内に配置された設備等は、常に衛生的に保ちながら管理・使用します。
- ② 供与を受けた物品は、善良なる管理者の注意を持って管理します。
- ③ テスト機器は、業務に支障をきたさないよう、常に必要な保守点検を行います。
- ④ 事務室等の施設及び設備の劣化・破損等については、日常的に点検等に留意し、修繕等が必要な場合（軽易なものを除く）には、その対応について速やかに道と協議します。
- ⑤ 道立消費生活センター施設の管理においては、北海道が取り組む新型コロナウイルス感染症対策を基本に、必要に応じて北海道と協議し適切な対策を講じます。

(8) その他

道立消費生活センター業務を円滑に推進することを心がけ、必要な業務の適切な執行に努めます。

収 支 計 画 書

団体名	一般社団法人北海道消費者協会
-----	----------------

< 令和5年度 >  
収 入

区 分	内 訳	金 額
負担金	・負担金収入	138,443,988 円
収入計		138,443,988 円

支 出

区 分	内 訳	金 額
管 理 費		
1. 相談業務 2. 市町村への 支援業務	・ 苦情処理専門員報酬 (弁護士等)	920,000 円
		720,000 円
		200,000 円
	・ 電子メール相談、市町村相談電話設置運営費等利用料	174,000 円
	・ 通信運搬料	419,000 円
	相談専用電話利用料	107,000 円
	電話料	@17,000 12 月 204,000 円
	運送料 (メール便等)	@5,000 12 月 60,000 円
	WEB会議ソフト導入料	48,000 円
	・ 消費生活相談業務研修等旅費	839,000 円
	消費生活相談業務研修	@60,000 12 講座 720,000 円
	東北・北海道ブロック消費生活センター所長会議	@59,000 1 回 59,000 円
	職員研修	@60,000 1 回 60,000 円
	・ 受講料	37,440 円
	相談員等研修受講料	@2,880 13 回 37,440 円
	・ 消耗品費	47,000 円
	事務用品	@3,000 12 月 36,000 円
	参考文献	10,000 円
	コピー代	1,000 円
	・ インターネットセキュリティ年会費	31,680 円
ウイルスバスター年会費	@5,280 6 台 31,680 円	
・ 手数料	10,000 円	
相談カード等廃棄処理料	10,000 円	
・ 消費生活相談員給料	24,768,000 円	
	@172,000 12 名 12 月 24,768,000 円	
・ 通勤手当	1,440,000 円	
・ 主任手当及び副主任手当、リーダー手当	456,000 円	
主任手当	@10,000 12 月 120,000 円	
副主任手当	@8,000 12 月 96,000 円	
リーダー手当	@10,000 2 名 12 月 240,000 円	
・ 時間外手当	499,000 円	
・ 消費生活相談員社会保険料等	4,481,895 円	
	@27,163,000 0.165 (165/1000) 4,481,895 円	
・ 健康診断料 (12名分)	190,000 円	
支出計		34,313,015 円

収 支 計 画 書

団体名	一般社団法人北海道消費者協会
-----	----------------

< 令和5年度 >  
支 出

区 分	内 訳	金 額
管 理 費		
3. 教育・啓発 業務	・センターニュース印刷	1,560,000 円
	@6.5 40,000部 6回	1,560,000 円
	・センターニュース送料	1,350,000 円
	@150 1,500箇所 6回	1,350,000 円
	・リーフレット印刷	351,000 円
	@9.0 7,800部 5種	351,000 円
	・リーフレット送料	160,000 円
	@400 200箇所 2回	160,000 円
	・教材用DVD	100,000 円
	@20,000 5本	100,000 円
	・パネル作成	90,000 円
	@15,000 6枚	90,000 円
	・セミナー等開催経費	139,500 円
	講師謝金	@20,000 6回 120,000 円
	講師旅費	@4,500 3回 13,500 円
	資料教材	@2,000 3回 6,000 円
	・消耗品費	314,000 円
	事務用品	@1,000 12月 12,000 円
	加除式例規類	5,000 円
	書籍	@800 20冊 16,000 円
	雑誌	@500 12月 3種 18,000 円
	白書類	@2,000 5冊 10,000 円
	新聞代	@21,000 12月 252,000 円
	コピー代	1,000 円
	・通信運搬料	324,000 円
	プロバイダー接続料	@3,000 12月 36,000 円
	電話料	@16,000 12月 192,000 円
運送料(メール便等)	@4,000 12月 48,000 円	
WEB会議ソフト導入料	48,000 円	
・ホームページメンテナンス	200,000 円	
・職員旅費	119,000 円	
東北・北海道ブロック消費生活センター所長会議	@59,000 1回 59,000 円	
職員研修	@60,000 1回 60,000 円	
・受講料	2,880 円	
職員研修受講料	@2,880 1回 2,880 円	
4. 商品テスト 業務	・テスト機器リース	6,768,660 円
	赤外分光光度計	@24,300 12月 291,600 円
	分光光度計	@36,180 12月 434,160 円
	アミノ酸分析計	@120,960 12月 1,451,520 円
	ガスクロマトグラフ	@117,612 12月 1,411,344 円
	走査電子顕微鏡	@200,915 12月 2,410,980 円
	原子吸光光度計	@59,292 12月 711,504 円
	織布保温性試験器	@2,530 12月 30,360 円
	溶媒回収装置	@2,266 12月 27,192 円
	・テスト試買用消耗品等	1,000,000 円
	テスト材料(衣食住雑貨)	600,000 円
	試薬	300,000 円
	ガラス器具等	100,000 円
	・消耗品費	81,000 円
	専門書・加除式例規類等	80,000 円
	コピー代	1,000 円
	・テスト機器修繕	350,000 円
支 出 計		12,910,040 円

4,710,380 円

8,199,660 円

収 支 計 画 書

団体名	一般社団法人北海道消費者協会
-----	----------------

< 令和5年度 >  
支 出

区 分	内 訳	金 額
管 理 費		
4. 商品テスト業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手数料 72,000 円</li> <li>廃液処理料 @3,000 12月 36,000 円</li> <li>クリーニング料 @3,000 12月 36,000 円</li> <li>・光熱水料費 1,080,000 円</li> <li>電気料 @90,000 12月 1,080,000 円</li> <li>・賃借料 20,000 円</li> <li>車借上 @10,000 2回 20,000 円</li> <li>・職員旅費 124,000 円</li> <li>テスト関連研修会議 @59,000 1回 59,000 円</li> <li>国民生活センター商品テスト企画会議 @65,000 1回 65,000 円</li> <li>・通信運搬料 204,000 円</li> <li>電話料 @10,000 12月 120,000 円</li> <li>運送料(メール便等) @3,000 12月 36,000 円</li> <li>WEB会議ソフト導入料 48,000 円</li> </ul>	1,500,000 円
5. 維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務機等リース 185,780 円</li> <li>印刷機 @8,096 12月 97,152 円</li> <li>コピー機 @1,485 12月 17,820 円</li> <li>FAX機 @902 12月 10,824 円</li> <li>会計ソフト @19,872 2月 @2,024 10月 59,984 円</li> <li>・消耗品費 99,600 円</li> <li>事務機消耗品 @5,000 12月 60,000 円</li> <li>事務消耗品 @2,300 12月 27,600 円</li> <li>コピー代 @1,000 12月 12,000 円</li> <li>・通信運搬料 300,000 円</li> <li>電話料 @15,000 12月 180,000 円</li> <li>運送料(メール便等) @6,000 12月 72,000 円</li> <li>WEB会議ソフト導入料 48,000 円</li> <li>・備品費 50,000 円</li> <li>事務器等 50,000 円</li> <li>・修繕費(事務機器等) 100,000 円</li> <li>・NHK受信料 15,000 円</li> <li>・火災保険料等 60,000 円</li> <li>・旅費 195,000 円</li> <li>全国消費生活センター所長会議 @65,000 1回 65,000 円</li> <li>東北・北海道ブロック消費生活センター所長会議 @59,000 1回 59,000 円</li> <li>職員研修 @65,000 1回 65,000 円</li> <li>所長出札旅費 @1,500 4回 6,000 円</li> <li>・賃借料 20,000 円</li> <li>車借上 @10,000 2回 20,000 円</li> <li>・手数料 1,371,500 円</li> <li>人事管理保守 44,000 円</li> <li>印刷機保守 285,000 円</li> <li>給与・会計システム保守 121,000 円</li> <li>廃液処理料 50,000 円</li> <li>社会保険労務士業務委託契約料 360,000 円</li> <li>ハラスメント外部相談窓口報酬 137,500 円</li> <li>税務・会計顧問契約料 374,000 円</li> <li>・職場環境対策セミナー開催経費 140,000 円</li> <li>@70,000 2回 140,000 円</li> <li>・役員報酬 2,908,500 円</li> <li>報酬 2,400,000 円</li> <li>通勤手当 106,000 円</li> <li>福利厚生費 386,000 円</li> <li>健康診断料 16,500 円</li> <li>・職員人件費 74,075,553 円</li> <li>給与 59,704,553 円</li> <li>通勤手当 1,845,000 円</li> <li>福利厚生費 10,089,000 円</li> <li>健康診断料 253,000 円</li> <li>退職給付費用 2,184,000 円</li> <li>・消費税 10,200,000 円</li> </ul>	89,720,933 円
支 出 計		91,220,933 円
支出合計		138,443,988 円

# 令和5年度北海道立消費生活センター業務仕様書

## 1 当該年度における各業務の基本的な事項に関すること

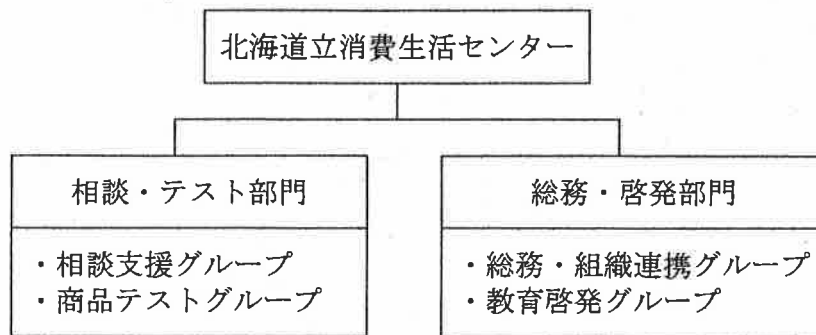
### (1) 指定管理業務の基本的な運営方針

道民の消費生活の安定向上のため、専門的知見に基づく消費者への情報提供や消費者教育・啓発、商品テスト、消費生活相談等を迅速かつ効率的に実施し、消費者事故等の発生及び被害の拡大防止に取り組みます。消費生活相談、消費者教育に当たっては、関係機関・団体等との連携協働の促進、消費者の多様な特性に配慮し、施設の利用者には公平な姿勢をもって対応します。

### (2) 組織体制、人員配置計画、研修計画等

#### ① 組織体制

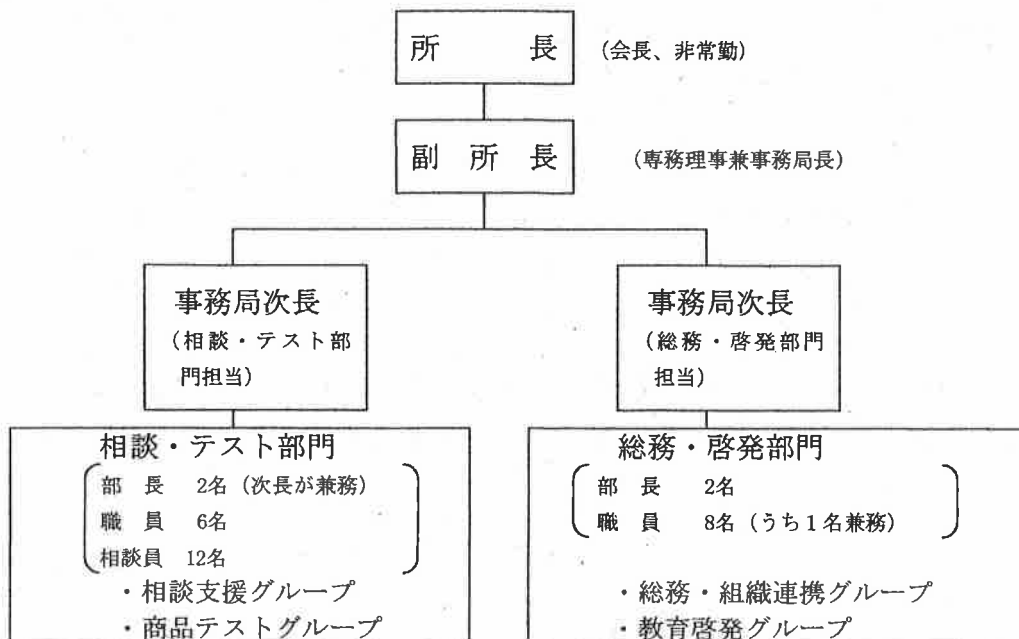
総務・啓発部門（総務・組織連携グループ、教育啓発グループ）及び相談・テスト部門（相談支援グループ、商品テストグループ）の2部門4グループ体制とします。



#### ② 人員配置計画

##### ア 職員配置

・ 所長（非常勤）、副所長（専務理事兼事務局長）、事務局次長2名（総務・啓発部門担当、相談・テスト部門担当）、総務・啓発部門として部長2名のもとに職員8名（うち1名兼務）、相談・テスト部門として部長2名（次長兼務）のもとに職員6名、消費生活相談員12名の体制とします。



・ 配置職員の名簿は別紙1のとおりです。

イ 相談員配置

- ・ 消費者安全法（平成21年法律第50号）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（不当景品類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条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を配置します。
- ・ 相談員12名を配置し、1名を主任相談員、1名を主任相談員を補佐する役割の副主任相談員として配置し、当該2名は相談員に対し助言を行い、消費者からの苦情及び消費生活に関する相談への迅速かつ的確な苦情処理に努めます。
- ・ 配置相談員・資格名簿は別紙2のとおりです。（職員人事確定後に差し替え）
- ・ 市町村からの相談には、全道を4地域に分けた地域担当制とし、相談員全員で対応するほか、地域毎にリーダー（指定消費生活相談員）を配置して対応します。
- ・ 担当相談員は別紙3のとおりです。（職員人事確定後に差し替え）

（相談員の配置）

I グループ						II グループ					
A 地域			D 地域			B 地域			C 地域		
相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員

③ 研修計画

令和5年度の研修等受講（札幌開催を含む）計画

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
人数		1	1	1	2	2	2	1	1	1	1		13

(3) 事業及び業務の実施項目、年間スケジュール等

① 相談業務

ア 消費生活相談対応

実施項目	目的	内容
電話、来所相談	相談に対し、自主解決のための助言や苦情処理のあっせん等を行うほか、情報提供や関係機関の紹介を行う	受付時間：9:00～16:30 実施日：月曜日から金曜日 （国民の祝日、年末・年始は除く）
文書、FAX、メール相談	時間や場所にかかわらず、消費者が相談しやすい方法を取り入れる	受付時間：24時間 相談処理：受理日を含め迅速に対応する
特別相談	潜在的な消費者被害の掘り起こしや注意喚起のため、弁護士などの専門家と連携して実施する	実施回数：2回以上/年 実施日：土・日・祝日実施

○ 令和5年度の特別相談実施計画

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
実施回数						1						1	2

苦情処理専門員の配置

弁護士等に苦情処理専門員を委嘱し、高度の専門性を必要とする苦情に迅速かつ的確に対応する

弁護士：34回/年  
臨床心理士：4回/年  
専門家（大学教授等）：2回/年  
委嘱時間：2時間/日  
受付台帳：アドバイス依頼した案件は台帳に記載する

○ 令和5年度の苦情処理専門員の月別委嘱計画

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
弁護士（回）	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	34
臨床心理士（回）			1			1			1			1	4
専門家（大学教授等）（回）			1						1				2



イ 全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) への情報入力、管理等

実施項目	目的	内容
全国消費生活情報ネットワークシステムへの情報入力、管理等	国民生活センターのネットワークシステム (PIO-NET) に情報入力、決裁するとともに、被害発生状況等についても的確に把握する	PIO-NETへの相談情報入力、決裁及び管理等

② 市町村への支援業務

実施項目	目的	内容
市町村専用電話による支援	全道を4地域に分け、地域毎に担当相談員を配置し、情報提供・助言等を行う	受付時間：(原則) 9:00～16:30 実施日：月曜日から金曜日 (国民の祝日、年末・年始は除く)
市町村への情報提供	道が運営するメーリングリストを活用し、最新情報や新たな手口等を情報提供する	提供回数：28件以上/年
	国民生活センターが開催する研修会等の周知を行う	提供回数：随時

③ 商品テスト業務

実施項目	目的	内容
商品テスト		
依頼テスト	商品の安全性、性能、品質等について必要なテストを行い、問題の解決を図る	受付時間：9:00～16:30 実施日：月曜日から金曜日 (国民の祝日、年末・年始は除く)
試買テスト	消費生活相談に伴いテストが必要な商品、消費者の関心が高い商品の安全性、品質、性能等をテストし、消費者に情報を提供する	実施時期：随時実施 実施品数：4品目以上
専門技術相談業務	経験と実績、高い専門性を生かし、消費者からの技術相談に対し、助言を行い相談解決につなげる	受付時間：9:00～16:30 実施日：月曜日から金曜日 (国民の祝日、年末・年始は除く)
情報提供等	テスト結果は、広報誌・ホームページを通じ、消費者に情報提供する	実施時期：随時情報提供

④ 教育・啓発業務

ア 展示ホール・くらしの広場等

実施項目	目的	内容
情報の提供	全道から訪れる見学者に、テスト結果の実物・パネル等で消費者啓発を行う	利用時間：9:00～17:00 実施日：月曜日から金曜日 (国民の祝日、年末・年始は除く)
	DVD装置を常設し、消費生活に関する学習環境を確保し、消費者の自立支援を行う	
	消費生活に関する各種書籍等を系統的に配置し、利用者の利便性を高める	
利用者への接遇	事前予約の見学者には職員が適切に対応。随時見学者にも可能な範囲で職員対応を心がける	
利用者への満足度の把握	「利用者満足度調査」を行い、随時改善を図ることにより、質の高いサービスの提供に努め、満足度が85%以上になるよう努める	実施回数：1回/年

イ 暮らしの教室（会議室）、体験学習室、小会議室

実施項目	目的	内容											
自主企画事業 （暮らしのセミナー）	消費生活問題に関する公開講座（セミナー）を開催し、広く消費者の自立支援に資する ※開催に当たっては開催方法（実参加やオンライン等）、時間帯等に配慮する	実施日：月曜日から金曜日 （国民の祝日、年末・年始は除く）											
○ 令和5年度の暮らしのセミナーの月別開催計画													
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
実施回数		1	1	1		1	1	1	1				7
消費者団体への援助	消費者団体が行う消費生活に関する学習会、研修会等に、会議室・体験学習室を貸出し、支援する	貸出時間：9:00～17:00 実施日：月曜日から金曜日 （国民の祝日、年末・年始は除く）											

ウ 情報提供等

実施項目	目的	内容											
インターネット	ホームページにより、最新消費生活情報の提供を行う 携帯電話対応等、消費者への利便性を高める	アクセス数：28,500件以上/年											
センター広報誌	暮らしに役立つ情報を広く道民に提供し、消費者教育・啓発を行う	発行回数：6回/年 発行部数：40,000部 配布先：道内市町村、消費生活センター、総合振興局・振興局、教育委員会、包括支援センター、福祉団体、地域消費者団体等											
○ 令和5年度の広報誌発行計画													
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
発行回数		1		1		1		1		1		1	6
北海道消費者被害防止ネットワーク	構成機関・団体と協力して、情報交換を密にし、統一して被害防止の呼び掛けや情報提供を行う	会議の開催：1回/年 ニュースの発行：6回/年											
○ 令和5年度のネットワークニュース発行計画													
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
発行回数		1		1		1		1		1		1	6

自主企画事業

親子体験学習講座	学校の休暇時期に、児童・保護者を対象とした親子体験学習講座を行う	開催回数：2回/年
広報媒体による啓発	広報媒体を通じ、消費者問題を啓発する	実施回数：48回以上/年
施設利用の促進	来訪者の一層の増員を図るため、カルチャーナイトへの参加等により、施設の利用促進に努める	実施回数：1回/年
各種資料作成 データによる情報提供	悪質商法の被害防止等の啓発リーフレット、チラシ等の作成、当該データのHP掲載等による情報提供を行う	作成数：5種類以上

エ 消費者等が行う活動への支援

実施項目	目的	内容
活動支援	各種団体等が開催する消費者啓発講座等へ講師を派遣する	実施時期：通年
備品等の貸出業務	消費者問題等に係るDVDの貸出や消費者関連法や消費者問題等を解説したパネルを作成し、市町村・団体に貸出したり、データの活用を促す	作成枚数：6枚/年 パネルの貸出やデータDLの回数：54回/年

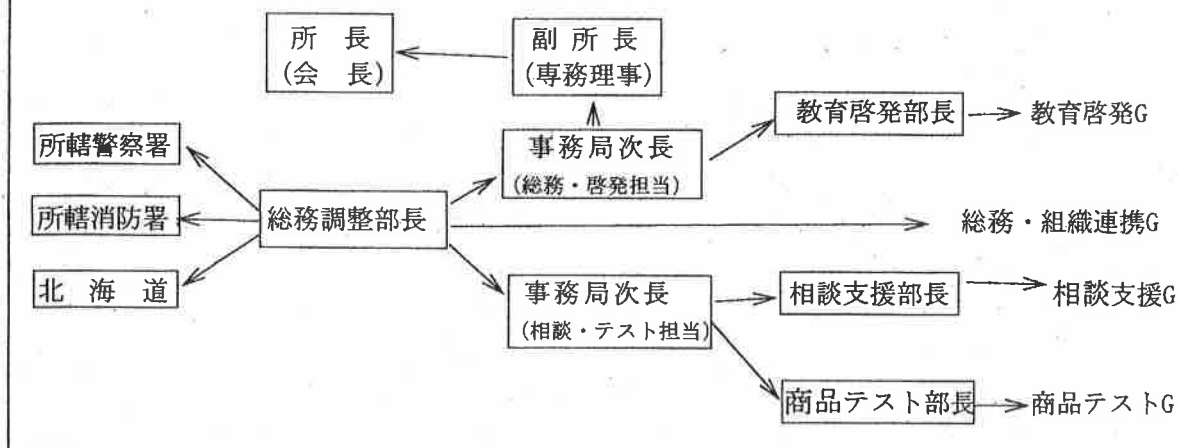
⑤ 情報の安全管理

実施項目	目的	内容
情報の安全管理	情報の適切な管理のために必要な措置を行う	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報や事業者情報が含まれる文書等は、施錠できる書庫や保管庫に保管し、適切に管理</li> <li>・保存期間満了文書の文書管理規程等に基づく適切な廃棄</li> <li>・個人情報や事業者情報が含まれる文書等の裁断、焼却、消去その他適切な方法による廃棄</li> </ul>

⑥ 事故処理等

実施項目	目的	内容
事故処理	施設内での事故又は災害の発生時には、直ちに被害者等へ必要な措置を施すとともに、管轄の関係機関へ連絡・通報するなどの適切な処理を行い、速やかに北海道に報告する	関係機関への報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>・所轄警察署 札幌方面中央警察署 (011-242-0110)</li> <li>・所轄消防署 札幌中央消防署 (011-215-2120)</li> <li>・北海道 環境生活部くらし安全局消費者安全課 (内線 24-521)</li> </ul>
安全対策	事故後の安全対策を適正に行い、被害の拡大、再発を防止する	組織内で、被害の拡大及び再発防止のための検証を行う
	事前に関係機関を含めた適正な緊急連絡体制を確立する	

○ 緊急時連絡系統図



⑦ 各種報告

実施項目	目的	内容
事業報告	事業実施状況等について、毎年度事業終了後に事業報告書を作成する	期限：事業終了後30日以内 内容：事業の実施状況 施設の利用状況 経費の収支状況 管理目標の達成状況
消費生活相談報告	年度内に受付けた相談状況について、当該年度の消費生活相談報告書を作成する	期限：事業終了後90日以内 内容：消費生活相談概要 特殊販売相談状況 商品・役務別相談状況 内容別相談状況 年代別相談状況 契約金額及び概払金額
商品テスト報告	年度内に受付けた依頼テスト及び試買テスト状況について、当該年度の商品テスト報告を作成する	期限：事業終了後90日以内 内容：依頼テスト状況 試買テスト状況
月例業務報告	業務日報を月毎に取りまとめ、月例業務報告書を作成する	内容：業務区分別実施状況 施設の利用状況等
四半期業務報告	業務の遂行状況に関し、四半期業務終了後に業務報告書を作成する	期限：業務終了後10日以内 内容：業務の実施状況 施設の利用状況 管理目標の達成状況
苦情処理報告	指定管理業務の遂行に関し、道民から苦情があったときは、迅速かつ的確に対処し、苦情処理簿を作成する	期限：毎月10日迄に提出 内容：苦情内容 処理経過 処理結果
その他		
依頼テスト報告	依頼テスト結果について、速やかに依頼者に連絡する	期限：終了後10日以内 内容：テスト結果 テスト結果の概要
試買テスト報告	試買テスト結果について、まとまり次第速やかに報告書を作成する	期限：終了後30日以内 内容：テスト結果 テスト結果の概要
業務（日報）報告	毎日の状況を記録した、業務日報を作成する	内容：業務区分別実施状況 施設の利用状況等
消費生活相談受付報告	消費者から相談等を受理した時は、消費生活相談受付台帳に記載し、台帳は所長に報告する	期限：終了後30日以内 内容：受付情報

⑧ 指定管理者の名称

実施項目	目的	内容
指定管理者の名称表示	指定管理者により管理運営されていることを示すため行う	施設：道庁別館西棟 印刷物：パンフレット等

⑨ 維持管理業務

実施項目	目的	内容
清掃等		
道庁別館西棟	<ul style="list-style-type: none"> <li>常に衛生的に保つため、机や備品を清掃する</li> <li>新型コロナウイルス感染症について、必要な感染防止対策を講じる</li> </ul>	清掃：拭き掃除を随時実施  対策：道立施設における感染防止対策の指針を基本に対策を実施

備品の管理		
一般備品	業務に支障を来さないよう、日常点検を行う	点検：日常点検を実施
商品テスト機器	テストの信頼性を確保するため、必要な保守点検を行う	点検：日常点検及び定期保守点検を実施

(4) 管理の目標達成計画

① 市町村への支援

実施項目	目的	内容											
メーリングリストによる情報提供回数	市町村に対し、最新情報や新たな手口等の情報を提供し、市町村が行う相談業務を支援する	提供回数：28件以上/年 提供方法：道が運営するメーリングリストを活用し、情報提供											
令和5年度のメーリングリストによる情報提供の月別目標													
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
情報提供件数	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	28

② 商品（試買）テストの実施及び情報提供

実施項目	目的	内容
試買テストの実施数	消費者の商品選択の一助とするため、食品、繊維、家庭機器等の分野から消費者の関心の高い商品を選び試買テストを実施する	実施回数：4品目以上/年 テスト結果を消費者に情報提供

③ 効率・効果的な消費者教育・啓発

実施項目	目的	内容											
パネル等貸出、データ活用回数	テスト結果や消費者関連法等の情報を解説したパネルの作成及び貸出やデータ活用を促す	貸出・DL回数：54回以上/年 作成枚数：6種類 貸出先：市町村、団体 周知方法：パネル見本（写真入り）一覧表を作成し、周知											
令和5年度のパネル貸出等の月別目標数													
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
貸出回数	3	6	5	5	5	6	6	5	4	3	3	3	54
くらしの広場・展示ホール、くらしの教室、体験学習室等の利用	消費生活に関する情報提供や公開講座の開催、テスト結果(現物)やパネル展示等、施設の有効活用による消費者教育・啓発を行う	周知先：市町村、消費生活センター、消費者団体、福祉団体、PTA、学校等											
施設見学等団体数	全道各地の消費者団体、PTA、児童生徒、学生等の利用者に対し、消費者教育・啓発を行う	周知先：市町村、消費生活センター、消費者団体、福祉団体、PTA、学校等											

ホームページのアクセス数	ホームページにより、最新消費生活情報の提供を行う		利用回数：28,500回以上/年 利用促進：最新情報の掲載										
令和5年度のホームページアクセスの月別目標数													
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
アクセス件数	2,200	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400				
	1	2	3	計									
	2,400	2,400	2,300	28,500									
各種広報媒体による悪質商法事例等の情報提供	広報媒体を通じ、消費者問題等を啓発する		提供回数：48回以上/年 提供方法：報道機関、ホームページ、広報誌、市町村広報誌										
令和5年度の広報媒体活用の月別目標数													
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
提供回数	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	48

- (5) 自ら行う利用者ニーズの把握、苦情・意見等への対応等の実施方針に関すること  
利用者の満足度の向上

実施項目	目的	内容
満足度調査の実施	施設利用者の意見を把握し、質の高いサービスの提供、公正・平等な対応につなげる (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)	実施回数：1回/年 実施対象：見学者、相談者 調査人数：100名以上/回 調査内容：施設の認知、施設の利用回数、来所目的、職員の対応、施設・設備、総合評価

## 2 各業務の実実施計画に関すること

- (1) 利用提供業務に関する実施計画

(開館日・休館日・開館時間等及び具体的な利用提供業務の実実施計画)

実施項目	内容
施設の開館日・休館日・開館時間	開館日：月曜日～金曜日 休館日：日曜日、土曜日、祝日、年末・年始(12月29日～1月3日) 開館時間：9:00～17:00
相談受付	
電話、来所相談	受付日：月曜日から金曜日(祝日、年末・年始を除く) 受付時間：9:00～16:30
文書 FAX、メール相談	受付日：通年 受付時間：24時間
特別相談	受付日：土・日・祝日の開催日(2回/年) 受付時間：10:00～15:00
商品テスト・専門技術相談受付	受付日：月曜日から金曜日(祝日、年末・年始を除く) 受付時間：9:00～16:30
くらしの広場・展示ホール見学、くらしの教室・体験学習室等利用日・時間	見学利用日：月曜日～金曜日(祝日、年末・年始を除く) 利用時間：9:00～17:00
くらしのセミナー開催	開催日：月曜日から金曜日の開催日

(2) 利用促進業務に関する実施計画  
(利用促進のための事業の実施計画及び利用者数の見込み等)

実施項目	実施計画	利用者数等の見込み
消費生活相談	周知方法： ・広報誌、ホームページに掲載 ・悪質商法等の報道機関への情報提供	
商品テスト・専門技術相談	周知方法： ・広報誌、ホームページに掲載 ・危害・危険情報等の報道機関への情報提供	
情報提供コーナー(展示ホール)、くらしの広場・くらしの教室・体験学習室等の利用見学	周知方法： ・市町村、関連団体に周知 ・広報誌、ホームページに掲載 見学内容： ・テスト実施物品、パネル展示等によるテスト結果の情報提供 ・DVDを活用した消費者教育・啓発 ・各種書籍等による情報提供 ・職員による説明	
カルチャーナイトへの参加	・商品テストの簡易テストや動画による施設案内、クイズ等により、センター施設や業務内容を広く周知	開催時期：7月 開催回数：1回
見学団体	・広報誌、ホームページで周知 ・市町村、関連団体に周知	
公開講座「くらしのセミナー」開催	・年7回開催 ・各開催日前に報道機関等を通じて周知 ・広報誌、ホームページで周知 ・道民カレッジの連携講座 ・消費者の視聴環境に配慮し、現地参加、リアルタイムオンライン視聴、終了後のアーカイブ配信予定	7回/年
ホームページアクセス	・最新情報を随時更新し、消費者啓発教育に努める	28,500件/年
パネル貸出、データDLによる活用	・パネル一覧等を作成し、市町村、関連団体に周知	54回/年

(3) 保守点検業務に関する実施計画(定期及び随時の点検・整備等の実施計画)

実施項目	目的	内容
テスト機器の点検	テスト結果の信頼性を確保のため、保守点検を行う	内容：日常保守点検 週1回保守点検 月1回保守点検

(4) その他必要な事項に関する実施計画

実施項目	目的	内容
救命処置	施設内で、疾病や外傷により、生命の危機に陥ったときの救命手当を行う	内容：普通救命講習会を受講し、AED(自動体外式除細器)使用方法や救急手当方法を習得する
薬品の管理	施錠可能な薬品庫に保管し、毒物・劇物指定薬品は、法律に基づき更に薬品庫を設置し、保管する	確認：在庫確認/月 保管：鉄製扉の薬品庫に保管、法律に基づく毒物・劇物指定薬品は、専用保管棚に保管
廃液の管理	薬品毎に保管瓶に廃液を保管し、年に一度廃液処理専門業者に処理依頼し、廃液管理の徹底を図る	確認：廃液量の確認/月 処理：3月に廃液を一括処理