

北海道立消費生活センター

要求水準書

令和 3 年（2021年）10月

北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

第1 本書の位置付け

本要求書は、指定管理者が行う業務の細目を定めるとともに、指定管理者に北海道立消費生活センターの管理を行わせるに当たり、北海道（以下「道」という。）が要求する、指定管理者が提供すべき公共サービスの水準等を示すものである。

指定管理者の候補者の審査に当たっては、業務計画書の内容が、次に掲げる要求水準を全て満たすものであるかどうかについて審査を行う。なお、業務計画書の作成に当たっては、要求水準の一つでも満たしていない場合又は要求水準を満たすことが確認できない場合は、必須項目審査により選定対象外となることに留意し、業務の細目毎に、業務の処理方法その他の仕様について明確にするものとする。

指定管理者は、指定期間を通じて、本書に定める要求水準を満たすよう指定管理業務を遂行し、道は、指定管理者による業務の遂行状況及び公共サービスの水準が、要求水準を満たしているかどうかについて、定期に又は随時にモニタリングを行う。

なお、道は、申請者の提案の内容又は指定期間における指定管理者の業務の遂行状況等を勘案し、要求水準書の内容について、必要な見直しを行う場合がある。

第2 業務の細目及び要求水準

指定管理者は、本施設の使命及び目的を踏まえ、次に掲げる管理運営の基本方針等に沿って、効果的かつ効率的に本業務を遂行するものとする。

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 基本方針等

(1) 基本方針

消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差等にかんがみ、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう、専門的知見に基づき、消費者被害の防止・救済、消費者教育・啓発並びに連携体制の構築等、道の消費者行政施策を効率的かつ効果的に推進することにより、道民の消費生活の安定と向上を図る。

(2) 運営方針

ア 多様な主体とのつながり・連携

消費者教育の推進に当たっては、教育の場をつなぎ、連携協働を促進するコーディネート機能を確保するとともに、消費生活相談処理に当たって見守り関係者と連携するなど、関係機関や団体等様々な主体とつながり、連携して、適切な役割分担のもと消費者行政を効果的に展開すること。

イ 消費者の多様な特性への配慮

消費者には、年齢、障がいの有無、知識・判断力の程度、就業・居住の形態、情報通信機器の活用能力、経済的自立の程度など多様な特性があり、その特性によっては消費者の権利を十分行使できず被害の深刻化や救済を受けられない可能性があることを踏まえ、消費生活相談及び消費者教育の実施に当たっては消費者の多様な特性にきめ細かく配慮すること。

ウ 地域人材の育成とバックアップ機能の確保

道内市町村における専門人材の確保や消費者行政の展開の程度に差があることを踏まえ、市町村への支援に当たっては、地域における消費者被害の救済や消費者教育を担う人材の育成確保が図られるよう配慮に努めるとともに、必要に応じて市町村に対するバックアップ機能を果たすこと。

エ 消費者問題の複雑化・多様化への対応

新たな消費者トラブルを早期に認知し適切に対応するとともに速やかに情報発信するなど、高度情報通信社会化の進展等を背景とする消費者トラブルの複雑化・多様化の進行に伴う新たな問題に対して迅速に対応すること。

(3) 維持管理方針

ア 消費生活センターは、消費生活相談窓口として不特定多数の相談者や事業者の訪問を受けるとともに、消費者教育の拠点として展示や施設見学、セミナーの開催や会議室使用等のために不特定多数の方々が来訪する施設であることから、来訪者及び指定管理者職員の安全確保の見地から必要な点検、清掃、設備・物品の管理に努めるとともに火災、盗難等の事故を未然に防止すること。

イ 商品テスト機器の運用等に伴う事故等の発生を未然に防止し、利用者及び指定管理者職員の安全性を確保するため、当該機器類について適切に維持管理、保守点検を行うこと。

4 管理の目標

指定管理者は、指定管理業務の実施に当たり、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（平成16年11月26日北海道規則第125号。以下「指定手続条例施行規則」という。）第10条に基づき、指定管理者が当該指定期間に管理に係る業務を通じて住民に提供すべきサービスその他の業務の質の向上に関する目標（以下「管理の目標」という。）を達成するため、必要な措置等を講じるものとする。

なお、知事は、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（平成16年10月19日北海道条例第89号）第4条の規定により指定管理者候補者の選定を行う際、同条第2号の基準に基づき、申請者の業務計画書の内容が、管理の目標を達成するために適切かつ効果的なものであるかどうかについて審査し、必要な指示等を行うとともに、管理の目標に係る達成状況に関し、定期に公表する。

本施設の「管理の目標」は、別紙1のとおりである。

5 業務の細目及び要求水準

指定管理者が行う業務の細目及び要求水準は、次のとおりとする。

運營業務

項 目	内 容	要 求 水 準
1 消費生活に関する相談業務		
消費生活相談対応	<ul style="list-style-type: none"> 消費者から直接寄せられた苦情等の処理及び市町村等が行う苦情等の処理に協力するため、次の業務を行う。 ア 消費者からの苦情等の処理 	<ul style="list-style-type: none"> 苦情等の処理に当たっては、関係行政機関、関係団体等と十分な連携を図り、消費者の意識の高揚や消費者利益の擁護の視点から、複雑化・多様化する消費者トラブルに適切に対応するとともに、積極

	<p>イ 苦情処理のあっせん ウ 苦情等に関する関係機関との情報交換</p>	<p>的な方法で苦情等を迅速かつ的確に処理すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に、高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情等の処理のあっせん等を行うとともに、多様な苦情等に柔軟かつ弾力的に対応すること。 ・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見なされた者を含む。）を消費生活相談員として置くこと。 ・相談業務を迅速かつ的確に処理するとともに、消費生活相談等の事務に従事する者に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保すること。 ・消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずること。 ・法律分野等の専門家を複数回勤務させ、当該専門家からの助言等を活用して、迅速かつ的確に苦情等を処理すること。 ・消費生活相談受付時間内に相談できない消費者等の相談に対応するため、電子メールによる相談受付を行うこと。 ・消費者の多様な特性に配慮するとともに、利用者に対して、不当な差別的な取扱いをしないこと。
<p>全国消費者生活情報ネットワークシステムの管理等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者からの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うこと。 	
<p>2 市町村への支援業務</p>		
<p>相談対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村が行う苦情相談処理への連携・協力及び助言等の技術的支援を行う。 ・市町村が単独で処理することが困難な事案については、事務を引き継ぐ。 ・消費者安全法第10条の4で定める指定消費生活相談員を配置する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村からの苦情相談処理に係る相談等に対し、市町村の消費者行政の能力向上や市町村が受付けた相談者の苦情等の解決を図るため、専門的な見地から苦情相談処理に関する情報提供や的確な助言等を行うとともに、必要に応じて相談処理に関する事務を引き継ぐこと。
<p>情報提供等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・道が運営する消費者行政メーリングリストを活用して消費生活等に関する情報提供を行う。 ・関係機関等と積極的に情報交換を行うなど、消費者被害の拡大が想定される緊急性の高い事案 	<ul style="list-style-type: none"> ・道が運営する消費者行政メーリングリスト等を活用し、市町村が行う消費生活相談等に役立つ情報を積極的に提供すること。

	<p>情報等を速やかに全道の市町村に提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターが開催する研修会等の周知を行う。 	
3	啓発・教育業務	
<p>くらしの広場（展示室）</p>		
情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者啓発や消費者教育に関する資料等の展示を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者（団体）の消費生活に関する啓発・消費者教育の場として、効率的かつ効果的な利用促進策を実施すること。 ・利用者に対する案内や説明ができる体制を整備し、適切かつ丁寧に対応すること。 ・消費者の多様な特性に配慮するとともに、利用者に対して、不当な差別的な取扱いをしないこと。
利用者への待遇	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対する資料等に関する説明や案内を行う。 	
利用者の満足度の把握	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者の満足度調査を実施し、調査結果を道に報告する。 ・実施方法については、あらかじめ道と協議する。 	
<p>くらしの教室（会議室）、体験学習室、小会議室</p>		
企画事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者（団体）への啓発・教育を促進するための企画及び運営を行う。 	
各種団体への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者（団体）が行う消費生活に関する研修会等のための会議室として貸し出す。 	
<p>情報提供コーナー（展示ホール）</p>		
消費生活に関する展示物の展示	<ul style="list-style-type: none"> ・製品事故や商品テスト結果等に関する展示物を展示する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・製品事故や商品テスト結果等について、パネルや模型、実物等を使い、消費者が分かり易い展示物を展示すること。 ・消費者の多様な特性に配慮するとともに、利用者に対して不当な差別的な取扱いをしないこと。
<p>情報提供等</p>		
インターネット	<ul style="list-style-type: none"> ・センターのホームページにより、消費者ホットライン「188」をはじめ、消費生活等に関する各種情報等の提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者の自主的かつ合理的な消費行動を促すために必要な情報を提供すること。 ・新たな消費者トラブルを早期に認知し速やかに情報発信すること。
センター広報誌	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的にセンター広報誌を発行する。 	
北海道消費者被害防止ネットワーク事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・別に定める「設置要綱」に基づき会議を開催し、情報提供を行う。 ・会議の開催や運営方法等について、道と協議する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・設置要綱に基づき会議を開催・運営し、ネットワーク構成員や地域消費者被害防止ネットワーク等に対し、積極的に情報提供等を行うなど、消費者被害防止ネットワークの推進・活性化に取り組むこと。 ・定期的にネットワークニュースを発行すること。
消費者教育コーディネーター	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育に関する企画及び関係機関等との調整を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育を効果的に推進するため、多様な関係機関等との連携を図ること。 ・消費者の自主的かつ合理的な消費行動を促すため、公開講座を開催すること。 ・各種広報媒体を活用するとともに、幅広い分野の関係機関との連携を図るなどし、効率的かつ効果的な啓発・教育事業を行うこと。 ・各種広報媒体や啓発資材などに道の消費者啓発PRキャラクターを活用するなどし、効果的な啓発・教育事業を行うこと。
企画事業	<ul style="list-style-type: none"> ・上記以外の方法による消費生活に関する情報提供の企画及び運営を行う。 	
<p>消費者等が行う活動支援</p>		
活動支援	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者（団体）が行う各種セミ 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者（団体）が主催するセミナー等を

		<p>ナー等への支援を行う。</p>	<p>積極的に支援すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関等と情報交換等を行うなどし、効果的かつ効率的に事業を行うこと。
	備品等の貸出業務	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者（団体）が行うイベント等に無料でパネルや消費者教育等に関する視聴覚資材等の貸出しを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者（団体）の消費生活に関する啓発、消費者教育の活動に役立てるため、積極的にパネル等を貸出しすること。 ・消費者（団体）が利用できるよう、パネル等のデータをホームページに掲載すること。 ・消費者の多様な特性に配慮するとともに、利用者に対して、不当な差別的な取扱いをしないこと。
4 商品テスト業務			
	商品テスト	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者からの苦情・問合せに伴うトラブルの原因究明のための商品テストを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者や市町村等の相談に対応するために必要な別記に定める商品テストができる体制を整備すること。 ・商品テストを実施することができる専門的な知識及び経験を有する者を配置すること。 ・薬品類等、特に人体等に影響を及ぼすものの取扱いや保管には十分注意するとともに、テスト時における安全性を確保すること。
	相談業務	<ul style="list-style-type: none"> ・商品テストを行う職員が専門的知識を活用し、消費者及び市町村等からの相談等の処理を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者の苦情等に対し、相談処理と連携を図りつつ、専門的・技術的見地から適切に助言等を行うこと。 ・消費者の多様な特性に配慮するとともに、利用者に対して、不当な差別的な取扱いをしないこと。
	情報提供等	<ul style="list-style-type: none"> ・商品テスト結果について、消費者及び市町村等への情報提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・商品テスト結果を活用し、消費者の自主的かつ合理的な消費行動を促すための情報を積極的に提供すること。
5 情報の安全管理			
	情報の適切な管理のために必要な措置	<ul style="list-style-type: none"> ・保存期間の満了した文書は、指定管理者が定める文書管理規定等に基づき、適切に廃棄すること。 ・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するとともに、裁断、溶解、焼却、消去その他適切な方法により廃棄するなど、情報を適切に管理すること。 	
6 事故処理等			
	事故処理	<ul style="list-style-type: none"> ・センター内での事故（事故、盗難、急病人やけが人）又は災害の発生時には、直ちに被害者等へ必要な措置を施すとともに、管轄の警察署等関係機関へ連絡・通報するなどの適正な処理を行い、速やかに道に報告するものとする。 	
	安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ・事故後の安全対策を適切に行い、被害の拡大及び再発を防止する。 	
	連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に関係機関を含めた適正な緊急時連絡体制を確立する。 	
7 各種報告等			
	事業報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・指定手続条例施行規則第10条に基づき、業務実施状況等について毎年度終了後30日以内に知事に報告する。 	
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・その他知事が必要と認めるもの 	
8 指定管理者の名称等			
	名称等の表示	<ul style="list-style-type: none"> ・施設が指定管理者により管理運営されていることを示すため、指定管理者と管理者である道の連絡先を施設内に掲示するとともに、パンフレットやホームページ等に明示する。 	

維持管理業務

項 目	内 容	要 求 水 準
1	施設等の維持管理業務	
施設・設備・備品等の管理		
施設及び設備	・施設及び設備の管理を行う。	・来訪者及び指定管理者職員の安全確保の見地から、善良なる管理者の注意をもって施設及び設備を管理し、火災等の事故を未然に防止すること。 ・事務室等の施設及び設備の劣化、破損等について日常的に点検し、軽易なものを除き修繕等が必要(機能上、安全上、美観上)な場合には道と速やかに協議すること。
	・設備の清掃を行う。 施設の清掃は道で実施します。	・不特定多数の方々が来訪することから、設備を常に衛生的に保つこと。
備品	・備品の管理を行う。	・来訪者及び指定管理者職員の安全確保の見地から、善良なる管理者の注意をもって備品を管理し、盗難等の事故を未然に防止すること。
商品テスト機器の管理		
機器	・商品テスト機器の維持管理・保守点検を行う。	・利用者及び指定管理者職員の安全性を確保するとともに、業務に支障を来さないよう、適切に維持管理・保守点検を行い、事故等の発生を未然に防止すること。
2	その他	
	上記業務に伴う財務、契約、記録管理等	

指定管理者は、上記に定める業務のほか、北海道立消費生活センターの業務を円滑に推進するため必要な業務を行うものとする。

商品テスト実施項目

部 門	テスト項目	内 容
食 品 部 門	成分分析	水分、灰分、遊離アミノ酸、脂質（リノール酸、オレイン酸などの脂肪酸組成を含む）、糖質（果糖、ブドウ糖、ショ糖、乳糖などの糖組成を含む）、ミネラル（カルシウム、マグネシウム、鉄、カリウムなど）、ビタミン（ビタミンCなど）、野菜の硝酸など
	品質分析	油脂の酸化（酸価、過酸化物価など）、ハチミツの水飴混入、米の鮮度簡易テスト、官能評価など
	食品添加物	合成保存料（安息香酸、ソルビン酸など）、合成着色料（タール系色素など）、甘味料（スクラロースなど）、酸化防止剤（BHA、BHTなど）、発色剤（亜硝酸塩など）、調味料（アミノ酸など）
	安全性	重金属類、残留農薬
織 維 部 門	素材テスト	繊維の鑑別
	染色堅牢度	耐洗濯、耐汗、耐日光、耐摩擦性
	物理テスト	繊維の強さ、通気性、保温性、収縮性など
	安全性	加工処理剤（残留ホルマリンなど）
家 庭 機 器 部 門	安全性	絶縁抵抗、耐電圧、耐熱性、温度測定、抵抗性
	品質・性能	消費電力、騒音、照度、導通テスト
	軟エックス線解析	レントゲン解析
雑 貨 部 門	品質分析	合成洗剤、石けんのPH、蛍光染料の鑑別など
	材質試験	合成樹脂（ポリエチレン、塩化ビニール樹脂など）、金属（金、銀、鉄、マンガン、銅、コバルトなど）
	安全性	食器類からの溶出試験など

管理運營業務委託に係る仕様のモデル

このモデルは、本施設の維持管理及び運営に係る一般的な仕様を例示するものです。
 なお、このモデルは、業務計画書の作成に当たり、業務の細目毎に要求水準を満たす処理方法その他の仕様を具体的に提案するための参考として例示するものであり、必ずしも道が指定管理者に対して求める要求水準を満たすものではないので注意してください。

1 運營業務

(1) 消費生活に関する相談業務	
ア 消費生活相談員	12名(週30時間勤務)
イ 苦情処理専門員	3名(弁護士、臨床心理士)(延べ月3~4回(1回当たり4時間)勤務)
ウ 消費生活相談件数	8,900件
(2) 啓発・教育業務	
ア ホームページの管理	・アクセス件数: 28,500件
イ 展示室等	・一般消費者等に商品知識、悪質商法の事例、商品テスト結果等を展示 ・消費生活に関するDVDや書籍、パソコンを常設し、見学者等の学習に対応 ・「体験学習室」を利用した簡易テストの実施 ・会議室を、消費生活に関する団体に対し、研修会場等として貸出
ウ 啓発資料作成・管理	・パネルの貸出(データダウンロードを含む): 54回
エ 広報誌等の作成	・センター広報誌年6回発行 ・啓発リーフレット等8種作成・配布
オ セミナー	・公開講座「くらしのセミナー」7回開催
カ 講師派遣	・各種団体が開催する消費生活等を目的とする講座へ講師を派遣(30回)
(3) 商品テスト業務	
ア 依頼テスト件数	・依頼テスト: 160件 ・専門技術相談: 230件
イ 試買テスト件数	・4品目

2 維持管理業務

(1) 施設・設備等の維持管理	
商品テスト機器	・テスト機器リース ・テスト機器の保守点検

3 事故処理

応急措置・連絡等	・事故、災害発生時の応急措置の実施、道及び関係機関(病院、警察、消防等)への通報等
----------	---

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 ㊦/㊦	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 ㊦/㊦	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 ㊦/㊦	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 ㊦/㊦	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。

達成度の評価方法

【評価方法】

1 「基礎点数」

ア 利用者数の増加等に関する指標（実数）の場合
 （当該年度実績値 - 基準年度実績）

$$\text{「基礎点数」} = \frac{\text{（当該年度実績値 - 基準年度実績）}}{\text{（当該年度指標値 - 基準年度指標値）}} \times 10 \quad \text{小数点第2位を四捨五入。}$$

イ 利用者の満足度の向上等に関する指標（比率）の場合

$$\text{「基礎点数」} = \text{当該年度実績値} / \text{当該年度指標値} \times 10$$

評価対象年度の実績値が目標値を上回る（達成目標が100%を超える）場合は、基礎点数は上限の10点とする。

2 「ウエイト」

大項目（1）～（4）に設定している達成目標ごとの達成効果への反映割合を設定するもので、達成目標ごとの重要度に着目してウエイトを設定することとし、大項目ごとのウエイトの合計が10分の10になるよう設定する。

3 「項目点」

項目ごとの基礎点数にウエイトを乗じて算出

$$\text{項目点} = \text{基礎点数} \times \text{ウエイト（割合）} \quad \text{（小数点第2位四捨五入）}$$

4 「評価比率」

管理の目標全体に対する大項目ごとの達成効果への反映割合を設定するもので、項目の重要度に着目してウエイトを設定することとし、評価比率の合計が10分の10になるよう設定する。

（ウエイト設定の考え方と同様）

5 「評価点」

大項目ごとに項目点の合計に評価比率を乗じて算出

$$\text{評価点} = \text{項目点の合計} \times \text{評価比率} \quad \text{（小数点第2位を四捨五入）}$$

6 「評価点合計」及び「評価」

大項目ごとの評価点の合計数値によりランク分けしA～Eにより評価

評価点の合計	評価	考 え 方
10.0～9.0 点	A	目標達成に向け努力が評価できる。
8.9～8.0 点	B	目標達成に対し、一定程度の努力評価ができるが、一層の努力を要する。
7.9～7.0 点	C	目標達成に対し更なる努力が必要で、取組方法等の検討を要する。
6.9～5.0点	D	目標達成への課題や取組について検証を行い、取組の見直し等を要する。
4.9～ 0点	E	業績が著しく不良であり、道が改善指示を行う。 指示を行ってもなお、改善されない場合は、業務の全部又は一部の停止若しくは指定の取消しを行う。

7 「例外」

新規事業など前年度実績がない場合

『基礎点数』・・・目標数値に対する実績数値の割合により算出
 （実績数値 / 目標数値 × 10）

『項目点』・・・上記基礎点数に「ウエイト」を乗じて算出する。

8 調整点

目標設定時点では到底予測できなかった特殊事情のため、目標達成できなかった場合に限り、評価点を調整して加点を行う。

調整点は、不測の事態等により目標値に対する達成率が著しく低い場合に加点することとし、総合評価段階で総点数の1割程度（1.0）を加点する。