

# 札幌市民泊総合窓口運営管理業務 標準業務手順書

札幌市保健所生活環境課  
(制定 令和8年1月7日)

# 目次

- 1 住宅宿泊事業に係る事業者等からの相談対応 …… P 3
- 2 住宅宿泊事業法令に基づく各種届出内容の審査及び収受 …… P 4
- 3 市民等からの苦情通報対応 …… P 8
- 4 住宅宿泊事業法令に基づく宿泊日数定期報告の督促 …… P10
- 5 民泊仲介サイトの調査 …… P11
- 6 窓口業務に係る対応記録等の作成 …… P12

## 1 住宅宿泊事業に係る事業者等からの相談対応

### (1) 共通事項

事業者等から住宅宿泊事業について相談があった場合には、相談内容を十分に確認した上で、次に掲げる資料等を参照し、必要な内容について案内する。

また、必要に応じて事業者等に各資料のホームページ掲載場所を案内し、内容を十分に確認した上で各種届出等を行うよう案内する。

ア 札幌市民泊ポータルサイト（本市公式ホームページ内）

イ 札幌市民泊の手引き

ウ 住宅宿泊事業法施行要領（ガイドライン）

エ 民泊の安全措置の手引き

オ 民泊制度運営システム操作手順書（住宅宿泊事業者向け）

### (2) 各種届出書の記載方法及び必要書類等について

前項に掲げた資料の他、次に掲げる資料を参照し、必要な内容について案内する。

ア 札幌市民泊申請チェックリスト（個人用・法人用）（本市公式ホームページ内）

イ 別添「住宅宿泊事業法届書 審査方法」

### (3) 届出方法について

原則、各種届出や宿泊日数定期報告については、民泊制度運営システムによる電子届出にて行うよう案内する。

電子届出に対応出来ない事業者等に対しては、届出と併せて「システム利用申込書」を提出するよう案内する。

### (4) その他関係法令（消防法令等）について

関係部署作成のリーフレット等（例：本市消防局作成 民泊を営まれる皆様へ）を用いて概要を説明した上で、各種関係部署を案内する。

## 2 住宅宿泊事業法令に基づく各種届出内容の審査及び収受

### (1) 届出書の提出方法

ア 窓口への持参

イ 窓口への郵送

ウ 電子届出（民泊制度運営システムによる届出）※一部電子を含む

本市からGoogleドライブ経由で届出書データを受け取り、届出毎に処理する。

エ 本市への持参

原則、本市民泊総合窓口（以下「窓口」という。）に提出するよう案内するが、提出者の希望等、場合によっては本市職員が内容確認及び収受を行う。本市が収受した場合は、本市からGoogleドライブ経由で届出データを受け取り、届出毎に処理する。

オ 本市への郵送

本市から受け取り、届出毎に処理する。

### (2) 不備連絡について

次に掲げる手順で不備連絡を行う。

なお、長期間不備が解消されない場合や電話不通等の場合は、本市に報告する。

ア 窓口への持参の場合

（ア） 届出事業者本人及び行政書士

原則、その場で提出者に修正を依頼する。その場で修正できない場合及び添付書類（法定書類）の不足等の場合は、再提出を依頼する。添付書類（非法定書類）の不足の場合は他に不備が無ければ収受した上で、後日提出するよう依頼する。

（イ） 代理人（住宅宿泊管理業者等）による持参

代理人による修正は出来ないため、不備内容を伝え、再提出を依頼する。

イ 窓口への持参以外の場合

届出事業者に対し、番号通知による架電により修正を依頼する。

なお、軽微な不備であって、届出者本人から承諾のあったものについては、収受後に本市職員が修正するため、窓口従事者は修正内容を届出書データ上の電子付箋等で記録した上で本市に引き継ぐ。不備が解消されるまでは、総合窓口で届出書等を一次保管し、不備が解消された時点で収受する。

### (3) 新規届出

ア 内容確認

別紙及び各種資料を参照し、届出書等の記載内容・添付書類等を審査する。不備がある場合は(2)の手順により対応する。

イ 届出書の収受

後述する届出管理簿へのデータ入力とともに、受付番号を採番する。

なお、届出を収受するにあたっては、事業者に対して、安全措置（非常用照明の設置義務等について）説明をすること。

ウ 届出書のスキャン

紙ベースの届出書についてはスキャンを行いデータ化する。

エ 届出管理簿へのデータ入力

本市の提供する様式「届出管理簿（メインページ）」シートに必要事項を入力する。

更新後の届出管理簿は、本市と共有する。

オ 届出書データの本市との共有

届出ごとにデータをまとめた上で、本市と共有する。本市との共有方法例としては、Googleドライブ上に受理日ごとにフォルダを作り格納する等が挙げられる（以

下の項目でも同様）。

なお、本市職員による内容確認時に不備等が発見された場合は、窓口にて(2)の不備連絡を行う。

#### (4) 変更届

##### ア 内容確認

届出書等の記載内容・添付書類等を審査する。不備がある場合は(2)の手順により対応する。

なお、変更届で変更可能な事項は以下のとおりであり、届出事業者・届出住宅を変更する場合は、新規届出が必要となる。

- (ア) 届出者の商号・名称又は氏名
- (イ) 届出者の住所
- (ウ) (法人の場合) 役員の氏名
- (エ) (未成年の場合) 法定代理人の氏名及び住所
- (オ) (営業所または事務所を設ける場合) その名称および所在地
- (カ) 住宅宿泊管理業者
- (キ) 住宅に関する事項（届出書第4面「住宅の規模」など）

##### イ 届出書の收受

後述する届出管理簿へのデータ入力とともに、受付番号を採番する。

##### ウ 届出書のスキャン

紙ベースの届出書についてはスキャンを行いデータ化する。

##### エ 届出管理簿へのデータ入力

届出管理簿に次に掲げる必要事項を入力する。更新後の届出管理簿は、本市と共有する。

- (ア) 届出管理簿の「変更届」シートへの入力  
「管理番号」列に、対応する届出の管理番号を入力→届出者名などの必要事項が自動入力される→「受付番号」、「変更年月日」、「届出方法」、「変更内容」、「受付」を入力
- (イ) 届出管理簿の「届出管理簿（メインページ）」シートへの入力  
変更があった箇所を変更後の内容に更新→「備考」列に変更の経緯を入力

#### (5) 廃業届

##### ア 内容確認

届出書等の記載内容・添付書類等を審査する。不備がある場合は(2)の手順により対応する。

なお、廃業前の期間において、定期報告が未実施である場合、その期間中における定期報告も必要であるため、届出管理簿等により確認した上で事業者等に依頼する。

##### イ 届出書の收受

後述する届出管理簿へのデータ入力とともに、受付番号を採番する。

##### ウ 届出書のスキャン

紙ベースの届出書についてはスキャンを行いデータ化する。

##### エ 届出管理簿へのデータ入力

届出管理簿に次に掲げる必要事項を入力する。更新後の届出管理簿は、本市と共有する。

- (ア) 届出管理簿の「廃業届」シートへの入力  
「管理番号」列に、対応する届出の管理番号を入力→届出者名などの必要事項が自動入力される→「受付番号」、「区分（廃止）」、「廃業届出年月日」、「届出方法」、「届出年月日」、「届出番号」、「廃業年月日（届出事由の生じた日）」、「受付」を入力

- (イ) 届出管理簿の「届出管理簿（メインページ）」シートへの入力  
「届出番号」列の入力内容を削除→「届出状況」列を「廃業」に変更→  
「備考」列に「〇年〇月〇〇日 廃業（M01000×××）」と入力

(6) 取下げ

各種届出後、本市の受理処理前に届出を取りやめる場合は、取下願の提出が必要となる。

ア 内容確認

届出書等の記載内容・添付書類等を審査する。不備がある場合は(2)の手順により対応する。

なお、各種届出は1週間程度で処理が完了するため、事業者より取下げに関する相談または取下願を収受した場合は、届出管理簿等の確認や本市への問い合わせ等により、処理済みでないことを確認するとともに、受理処理を行わないよう本市に伝える。

イ 届出書の収受

後述する届出管理簿へのデータ入力とともに、受付番号を採番する。

ウ 届出書のスキャン

紙ベースの届出書についてはスキャンを行いデータ化する。

エ 届出管理簿へのデータ入力

届出管理簿に次に掲げる必要事項を入力する。更新後の届出管理簿は、本市と共有する。

(ア) 届出管理簿の「廃業届」シートへの入力

「管理番号」列に、対応する届出の管理番号を入力→届出者名などの必要事項が自動入力される→「区分（取下げ）」、「廃業届出年月日（取下願の届出年月日を記載）」、「届出方法」、「受付」を入力 ・「管理番号」列に、対応する届出の管理番号を入力

(イ) 届出管理簿の「届出管理簿（メインページ）」シートへの入力

「届出状況」列を「取下げ」に変更→「備考」列に「〇年〇月〇〇日 取下げ」と入力

(7) 民泊システムの利用申込書

ア 内容確認

届出書等の記載内容・添付書類等を審査する。不備がある場合は(2)の手順により対応する。

なお、本市での手続き完了（1～2週間程度）後、登録メールアドレスあてに通知メールが送信され、システムを利用した各種届出が可能となる旨を説明する。

システムについて窓口では分からないことを聞かれた場合、観光庁の民泊コールセンター（0570-041-389）を案内する。

イ 届出書の収受

後述する届出管理簿へのデータ入力とともに、受付番号を採番する。

ウ 届出書のスキャン

紙ベースの届出書についてはスキャンを行いデータ化する。

エ 届出管理簿へのデータ入力

届出管理簿の「届出管理簿（メインページ）」シートD列「システム登録」の「×」を「処理中」に変更する。新規届出と同様、更新後の届出管理簿は、本市と共有する。

(8) その他

各種届出を本市で受理した際は、本市から受託者へ届出管理簿の更新及び連絡を行う。受理後の紙ベースの届出書類についてはこの時点で破棄する。

(9) 届出管理簿のデータ整理

ア 消防法令適合状況の入力

新規届出時に消防法令適合通知書の添付がなかった届出住宅から適合通知書の提出があった場合は、内容を確認して収受する。紙で届出された届出書類のスキニングを行いデータ化するとともに、届出管理簿の「届出管理簿（メインページ）」シートAH列「消防」の「×」を「○」に変更する。届出書類のデータ及び更新後の届出管理簿は本市と共有する。

イ その他

本項のほか、本市から、届出管理簿等のデータ整理・修正・抽出等の依頼があった場合、必要なデータ整理を行う。

### 3 市民等からの苦情通報対応

#### (1) 通報内容の聞き取り

##### ア 電話及び窓口来訪の場合

本市が提供する記録様式の項目に沿って聞き取りを行う。

##### イ メール等の場合

メール等内容を確認し、今後の対応に必要な情報があれば、通報者へのメール又は架電にて情報収集を行う。

##### ウ 緊急対応が必要な場合

通報者や近隣住民等に重大な影響があると判断される場合は、警察や消防に通報するよう促す。本市にも報告する。

#### (2) 通報内容の整理

##### ア 施設情報の確認

「届出管理簿」で対象施設が住宅宿泊事業法の届出施設に該当するかを確認する。該当しない場合は、本市HPにて旅館業許可施設に該当するかを確認する。

##### イ 過去の同様通報の確認

過去に同様通報がないか確認し、同様苦情がある場合には記録様式に特記事項として記録する。

#### (3) 対象施設・通報者への対応

##### ア 対象施設が民泊届出施設の場合

###### (ア) 仲介サイト調査

対象施設住所及び関連する事業者名等をキーワードに仲介サイト等で対象施設を検索し、当該ページのURLを記録する。また、仲介サイトでは当該ページのホストが扱う他施設情報も掲載されているため、仲介サイトで通報内容につながる事項が掲載されていないか確認する。

###### (イ) 事実確認

管理業者（つながらない場合は事業者）に架電し、通報内容を伝え、事実関係を確認する。

###### (ウ) 注意喚起

管理業者（事業者）は法5～10条に基づき、宿泊者又は近隣住民への対応が必要になることを説明し、速やかに改善するよう伝える。

法5条	宿泊者の衛生管理
法6条	宿泊者の安全の確保
法7条	外国人観光旅客である宿泊者の快適性及び利便性の確保
法8条	宿泊者名簿の備付け等
法9条	周辺地域の生活環境への悪影響の防止に関し必要な事項の説明
法10条	苦情等への対応

###### (エ) 同様苦情が繰り返されている場合

本市による現場確認（法17条）の可能性があることを伝える。また、改善が進まない場合は文書指導、行政処分（法15, 16条）が行われる可能性があることを伝える。

法15条	業務改善命令
法16条	業務停止命令等
法17条	報告徴収及び立入検査

###### (オ) 通報者への回答

通報者が対応結果を希望する場合、管理業者（事業者）へ注意喚起を行ったことを連絡する。



イ 対象施設が旅館業許可施設の場合

対象施設・通報者への対応について本市へ依頼する。

ウ 対象施設が無届出（民泊届出施設でも旅館業許可施設でもない場合）

（ア） 仲介サイト調査

対象施設住所及び関連する事業者名等をキーワードに仲介サイト等で対象施設を検索し、当該ページのURLを記録する。

（イ） 本市への対応依頼

仲介サイト調査結果を記録様式に記載し、本市へ対応を依頼する。

（ウ） 通報者への回答

本市と協議した上で通報者への回答を行う。

(4) 記録

ア 苦情通報管理簿の入力及び本市との共有

通報受付、対象施設対応、通報者への回答を行った内容は、記録様式に入力し、本市と共有する。

イ 本市の入力内容の確認

本市で行った対象施設対応結果等は記録様式に入力されて共有されるので、内容を確認する。

(5) その他

対応において判断に迷う場合には、適宜、本市と協議しながら対応する。

#### 4 住宅宿泊事業法令に基づく宿泊日数定期報告の督促

##### (1) 定期報告の概要

住宅宿泊事業法第14条に基づき、住宅宿泊事業者は、2か月に1度、次に掲げる内容を報告する義務がある。各偶数月の15日までに、前2か月分の報告が必要（例：4・5月分 → 6月15日までに報告）。

ア 宿泊日数

イ 宿泊者数

国籍別内訳も必要。外国籍でも日本国内に住所がある人は日本人に集計する。

ウ 延べ宿泊者数

宿泊グループごとに計算し、足し合わせた数字を報告する。

例) Aグループ3人が2泊（3人×2泊＝6人）、Bグループ5人が1泊（5人×1泊＝5人）の場合、延べ宿泊者数は6人＋5人＝11人

##### (2) 業務内容

紙媒体またメール送付等により報告があった定期報告について、内容を確認の上、收受する。紙で届出された届出書類についてはスキャンを行いデータ化し、本市と共有する。不備連絡や補正等（数が合わない場合等）の方法は、2-②に準じる。

なお、民泊制度運営システムにより届出があったものについては、本市が内容を確認し收受するが、不備がある場合は、窓口の不備連絡対応を依頼する。

##### (3) 定期報告の督促

ア 未報告者への架電

未報告者に架電し、定期報告の提出を督促する。架電対象、提出期限及び架電期間は、本市が別途指定する。

イ 架電状況の整理および報告

架電による督促状況について、毎週最終営業日に本市あて指定の様式にて報告する。本市は、当該報告書に定期報告状況を記入して翌営業日に返信するので、返信内容を確認した上で引き続き架電する。

ウ 留意事項

(ア) 架電は最低2回行う。（事業者等に連絡がつき、督促ができた場合に1回とカウントする。不在・留守電等の場合はカウントしない。）

(イ) 架電時に届出者等が不在の場合は、原則、つながるまで架電する。留守電になる場合は、録音メッセージ(折り返し連絡して欲しい旨)を残す。期間を空けて数回架電しても連絡がつかない場合は、管理業者及び仲介サイト等で検索した関連業者の連絡先に架電を試みる。

(ウ) 上記の対応を行っても事業者等に連絡がつかない場合は、本市に報告する。

(エ) 定期報告の実施は、届出事業者の義務であることを説明し、次回以降は必ず期限（各偶数月の15日）までに提出するよう伝える。

(カ) 指定した提出期限後も報告のない事業者に対しては、本市からの指導や行政処分等が入る可能性があることを伝える。

## 5 民泊仲介サイトの調査

### (1) 業務内容

- ア 仲介サイト掲載データと「届出管理簿」データを突合して無届民泊を抽出する。
- イ 調査頻度は年1回、仲介サイト掲載データは本市から提供される。データの施設数は4,000件程度。

### (2) 調査方法

- ア 仲介サイト掲載データの届出番号・住所の組み合わせと、「届出管理簿」データの届出番号・住所の組み合わせが一致するかを突合する。
- イ 表計算ソフトの関数を使用して突合させる。
- ウ 不一致となった施設でも標記のゆらぎにより不一致となっている可能性があるため、目視で確認する。
- エ 確認後不一致となったものについては、仲介サイトを確認して再確認する。
- オ 調査結果を本市に共有する。なお、事業者への指導は本市が行う。

## 6 窓口業務に係る対応記録等の作成

### (1) 対応状況の記録

相談ごとに対応記録（対応日時、対応者、内容等）を作成し、従事者間で適切に情報共有する。

なお、軽微な問い合わせについては、記録表の作成を省略して差し支えない。

### (2) 届出管理簿へのデータ入力整理

収受した届出書等に関する情報（届出者の住所・氏名、届出住宅の住所、書類等の不備状況等）について、本市の提供する様式を用いて記録を取りまとめ、前営業日分を毎日本市に連絡する。

### (3) 苦情管理簿へのデータ入力整理

苦情通報の件数、内容、対応状況について、本市の提供する様式を用いて記録を取りまとめ、前営業日分を毎日本市に連絡する。