

札幌市民泊総合窓口運営管理業務 業務仕様書

札幌市保健福祉局保健所生活環境課

1 業務の目的

本業務は、札幌市（以下「本市」という。）において、住宅宿泊事業に係る事業者等からの相談及び届出の収受並びに周辺住民等からの通報等について総合的に対応する「札幌市民泊総合窓口」（以下「窓口」という。）を運営し、住宅宿泊事業に係る業務を円滑に遂行することを目的とする。

2 業務の主な内容

本業務の主な内容は次に掲げるものとし、窓口業務の詳細については、別添1「標準業務手順書」を参照すること。

なお、公権力の行使にあたる業務については、本業務の対象外とする。

(1) 窓口業務

ア 住宅宿泊事業に係る事業者等からの相談対応

（ア）住宅宿泊事業法令及び札幌市住宅宿泊事業の実施の制限に関する条例についての説明

（イ）各種届出方法や必要書類についての説明

（ウ）その他関係法令の概要説明及び関係部署への案内

イ 住宅宿泊事業法令に基づく各種届出内容の審査及び收受

ウ 市民等からの苦情通報対応

エ 住宅宿泊事業法令に基づく宿泊日数の定期報告の督促

オ 民泊仲介サイトの調査

カ 窓口業務に係る対応記録等の作成

（ア）対応記録表の作成

（イ）届出管理簿へのデータ入力整理

（ウ）苦情通報管理簿へのデータ入力整理

(2) 運営管理業務

ア 業務計画の策定・実施

イ 窓口業務の管理・監督

ウ 設備機器及び個人情報等の管理

エ 窓口業務の点検及び改善検討・実施

オ 従事者の指導・育成

カ 本市への報告・連絡

3 業務の実施場所及び実施期間等

(1) 実施場所

実施場所は、北海道経済センタービル（札幌市中央区北1条西2丁目2-1）7階事務室（別添2）とする。ただし、本業務の一部（実施例：電話やITを利用した相談対応業務等）については、本市の承諾を得たうえで、別の場所で実施することができる。別の場所で実施する場合は、受託者の負担において業務スペース等を確保すること。

(2) 実施期間

令和8年(2026年)4月1日から令和9年(2027年)3月31までのうち、次に掲げる日を除く。

ア 日曜日及び土曜日

イ 国民の祝日にに関する法律に規定する休日

ウ 令和8年(2026年)12月29日から令和9年(2027年)1月3日まで

(3) 一日の業務時間

9時00分から17時00分まで（12時00分から13時00分を除く）

4 窓口への人員配置等

受託者は、別添3「窓口想定対応件数及び人員数」を参考に、業務量の変動に応じる

事の出来る適正な能力のある従事者を適切な役割分担の下に窓口に配置し、本業務の円滑な遂行が可能な体制を構築すること。

なお、想定対応件数は推計値であり、実際の届出件数は増減する可能性があるため、状況に応じた配置調整を行うこと。

また、別添3に記載の窓口想定人員数を下回る人員数で業務を実施する場合は、本業務の円滑な遂行に支障がない旨を業務開始日までに本市に説明の上、承諾を得ること。

(1) 従事者の分類及び役割分担

従事者の分類は次に掲げるものとする。なお、窓口業務責任者は、第2項第1号で掲げた窓口業務と併せて、同項第2号で掲げた運営管理業務の一部（現場の指揮・監督、受託者及び本市への報告・連絡等）を担うこととする。

- ア 窓口業務責任者
- イ 窓口業務担当者

(2) 従事者の要件

窓口業務責任者は以下のアからエまで、窓口業務担当者は以下のアからウまでの要件を満たすこと。

- ア 相談対応業務を行うために必要なコミュニケーション能力を有し、応対マナーが優れていること。
- イ パソコン等を用いて、データの入力・修正・抽出・集計等や文書作成ができること。
- ウ 住宅宿泊事業法令及び札幌市住宅宿泊事業の実施の制限に関する条例並びにその他関係法令の制度概要を理解しているとともに、本業務の遂行に必要な基礎的知識を身につけていること。
- エ 実施状況の把握及び窓口業務担当者の管理監督、個人情報及び設備機器等の管理等を行い、円滑な業務運営を図ることができること。

(3) 留意事項

- ア 従事者を変更する場合は、事前に本市に報告すること。
- イ 従事者を変更する場合は、新任者に対し、適切に業務引継を行うこと。
- ウ 交通機関などの遅延及び病気などの特別な事由により、突発的に従事者が出勤できない場合においても、本業務の遂行に支障をきたすことなく、交替要員を配置するなど適切に運用すること。

5 必要な機材等

(1) パソコンの整備

受託者は、受託者の負担において、次に掲げる機能・ソフトウェア等の動作を保証し、業務上支障なく使用可能なパソコンを、従事者に各々1台以上、来所者閲覧用に別途1台整備すること。

- ア Google ドライブ
- イ Google スプレッドシートに互換性のある表計算ソフト
- ウ Google ドキュメントに互換性のある文書作成ソフト
- エ メールソフト
- オ PDF 作成・編集ソフト (Adobe社「Acrobat Standard」等)
- カ ファイルの圧縮・解凍ソフト
- キ ファイルの暗号化ソフト (メールでのファイル送信時に自動暗号化できること)
- ク 最新版のセキュリティ対策・ウイルス対策ソフト

(2) 複合型プリンタの整備

受託者は、受託者の負担において、複合型プリンタ（プリンタ、コピー機、FAX、スキャナー機能を有するもの）を整備すること。

(3) 各種回線（電話、インターネット等）の整備

受託者は、受託者の負担において、各種回線（電話、インターネット等）の敷設等の整備を行うこと。

(4) その他什器等

本市は、次に掲げる什器等を貸与する。

なお、受託者は、業務の適切な運営のため、更なる貸与が必要な場合は本市と協議する。その結果、本市からの追加貸与が不可能な場合は、必要な手続きを行った上で、受託者の負担において当該什器等を設置することができる。

ア 事務机	4組
イ 長机	1組
ウ 電話機	2台
エ シュレッダー	1台
オ 椅子	8脚
カ 書庫（鍵付き）	7台
キ キャビネット（鍵なし）	4台
ク テプラ	1台
ケ 回転印（生活環境課名入り）	1個
コ 事務室入口仕切用アルミフェンス	1台

(5) 消耗品等

受託者は、受託者の負担において、本業務の履行に関し必要な消耗品等（文房具類、コピー用紙、プリンタトナー等）を用意すること。

6 費用負担区分

受託者は、前項に掲げた費用の他、次に掲げる費用を負担する。

なお、業務実施場所（北海道経済センタービル7階事務室）の賃料及び管理費並びに光熱水費については、本市にて負担する。

- (1) 各種回線使用料
- (2) 受託者の負担において整備した機材等の保守管理費用
- (3) 本市と業務実施場所以外で面談等を行う場合の交通費用
- (4) 別の場所で本業務の一部を実施する場合の賃料他各種費用

7 個人情報の取り扱い

- (1) 受託者は、本市の定める別添4「個人情報取扱事務委託等の基準」で規定された「【別紙1】個人情報取扱安全管理基準」を遵守し、個人情報保護のため、「【様式1】個人情報取扱安全管理基準適合申出書」を提出し、その内容について契約締結前までに本市の承諾を受けること。
- (2) 受託者は、本業務の実施にあたって個人情報を取り扱う際には、別添4で規定された「【別紙3】個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守し、個人情報を保護しなければならない。

8 事前準備・引継ぎ

(1) 業務計画の策定

受託者は、業務の混乱を招かないよう、業務開始日までに次に掲げる内容を記載した業務計画資料等を作成し、業務開始日までに本市へ提出すること。

ア 契約期間中の全体スケジュール
イ 人員体制
ウ 報告連絡体制
エ 運営管理体制
オ 危機管理体制
カ 設備機器及び個人情報等の管理体制
キ 業務の点検及び改善検討・実施体制
ク 従事者の指導・育成体制

(2) 従事者用マニュアルの作成

受託者は、本市が提示する仕様書及び標準業務手順書等を参考に、次に掲げる内容を記載した従事者用のマニュアルを作成し、業務開始日までに本市へ提出すること。業務開始後は、必要に応じて内容を修正し、従事者が円滑に業務を遂行出来るようすること。

ア 業務にあたっての留意事項（実施場所及び機器等の使用方法、個人情報の取り扱い、報告連絡手順、緊急事案発生時の対応手順、応対マナー等）

イ 窓口業務の一日のスケジュール

ウ 事業者等からの相談対応に必要な住宅宿泊事業法令及び札幌市住宅宿泊事業の実施の制限に関する条例並びにその他関係法令に係る基本的情報

エ 各種届出内容の審査及び収受手順

オ 市民等からの苦情通報対応手順

カ その他業務の手順

(3) 従事者研修

受託者は、契約後すみやかに従事者の研修カリキュラム及び資料を作成し、提出すること。また、業務開始日までに実地を含めた初期研修を実施し、各従事者に本業務を遂行する上で必要な能力を習得させておくこと。なお、本市は受託者の必要に応じて研修の実施に協力する。

(4) 業務の引継ぎ

ア 業務開始日前

受託者は、業務開始日に滞りなく業務を遂行するために、本市職員から必要な引継ぎを受けること。民泊総合窓口の連絡先が前年度から変更となる場合は、余裕をもって本市に報告すること。

イ 業務終了日前

受託者は業務引継書等を作成し、本市及び新たな受託者に対し必要な引継ぎを行うこと。なお、新たな受託者の業務遂行に支障が出ないよう、引継ぎは業務終了日に十分余裕をもった時期に行うこと。

9 提出書類

受託者は、次に掲げる書類を本市に提出し、内容について説明の上、承諾を得ること。

(1) 契約締結前までに提出するもの

別添4「個人情報取扱事務委託等の基準」で規定された「【別紙1】個人情報取扱安全管理基準」に基づく「【様式1】個人情報取扱安全管理基準適合申出書」

(2) 業務開始日前までに提出するもの

ア 業務計画資料

イ 従事者用マニュアル

ウ 従事者研修資料

エ 別添5「役務契約における労働社会保険諸法令遵守状況確認実施方針」で規定された「【別紙】労働社会保険諸法遵守状況確認に関する特記事項」に基づく「【様式1-1】業務従事者名簿（一般用）」及び「【様式2】業務従事者配置計画書」

オ 各種様式

（ア） 対応記録表

相談ごとに対応記録をまとめられるもの（応対日時、応対者、内容等）

（イ） 実施報告書（月報）

対応内容（日ごとの件数、概要、本市へエスカレーションした案件の内容等）、業務の実施体制、業務の点検・改善、個人情報の管理、危機管理、従業者の指導・育成等についての記録をまとめられるもの

(3) 毎月の業務完了時に提出するもの

ア 完了届

イ 実施報告書（月報）

- ウ 別添4「個人情報取扱事務委託等の基準」に基づく「【様式5】個人情報取扱状況報告書」
- (4) 業務実施期間中に提出するもの
- ア 別添5「役務契約における労働社会保険諸法令遵守状況確認実施方針」で規定された「【別紙】労働社会保険諸法遵守状況確認に関する特記事項」に基づく「【様式3-1】業務従事者健康診断受診等状況報告書（一般用）」及び「【様式4】業務従事者支給賃金状況報告書」
- イ 提出済みの書類のうち、内容に変更が生じたもの
- ウ 本市から提出を依頼した書類
- (5) 業務終了月の完了時に提出するもの
- 業務引継書

10 その他留意事項

- (1) 本市との円滑な連携体制
受託者は、本業務の実施状況を本市と密に共有できる連絡及び連携体制を整えること。
なお、窓口の判断だけでは回答できない案件については、すみやかに本市にエスカレーションすること。
- (2) 業務実施体制等の改善及び向上に関する取り組み
受託者は、自身が有する応対・運営手法等を最大限に活用し、市民等に対して常に適切かつ丁寧な対応を行うとともに、業務を遅滞なく実施すること。また、定期的な業務点検を実施し、業務フローの再点検等、実施体制・内容の改善及び向上に努めること。
- (3) 委託業務における指揮・命令等
受託者は、本業務における従事者への指揮・命令・管理・監督及び指導・育成について責任を持って実行すること。
- (4) 再委託の禁止
受託者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託し、これを行わせてはならない。ただし、本業務の一部であって、その性質上特にやむを得ないと認められる場合には、受託者は本市の承諾を得たうえで、再委託を行うことができる。
なお、再委託受託者についても、別添4「個人情報取扱事務委託等の基準」で規定された「【別紙1】個人情報取扱安全管理基準」を遵守し、個人情報保護のため、「【様式1】個人情報取扱安全管理基準適合申出書」を提出し、その内容について再委託契約締結前までに本市の承諾を受けること。
- (5) 信用失墜行為の禁止
受託者は、本業務を遂行するにあたり、本市の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- (6) 危機管理
受託者は、緊急事案の発生又はその兆候を把握した場合においての対応手順及び本市を含む報告連絡体制を整備すること。併せて、原因調査及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制等を整備すること。
- (7) 従事者の服装等
受託者は、従事者に対し、業務に適した服装と、その身分を明確にするための名札を着用させるものとする。
- (8) 感染症防止対策
受託者は、本業務を遂行するにあたり感染症の発生状況を鑑み、必要に応じて業務従事者のマスク着用やアルコール消毒、施設内の定期的な換気などの感染症防止対策を講じること。
- (9) 疑義等についての取り扱い
本業務に関して生じる問題点、本仕様書に記載のない事項及び制度改正等の理由に

よる仕様の変更等については、本市と受託者の双方が協議し、処理すること。