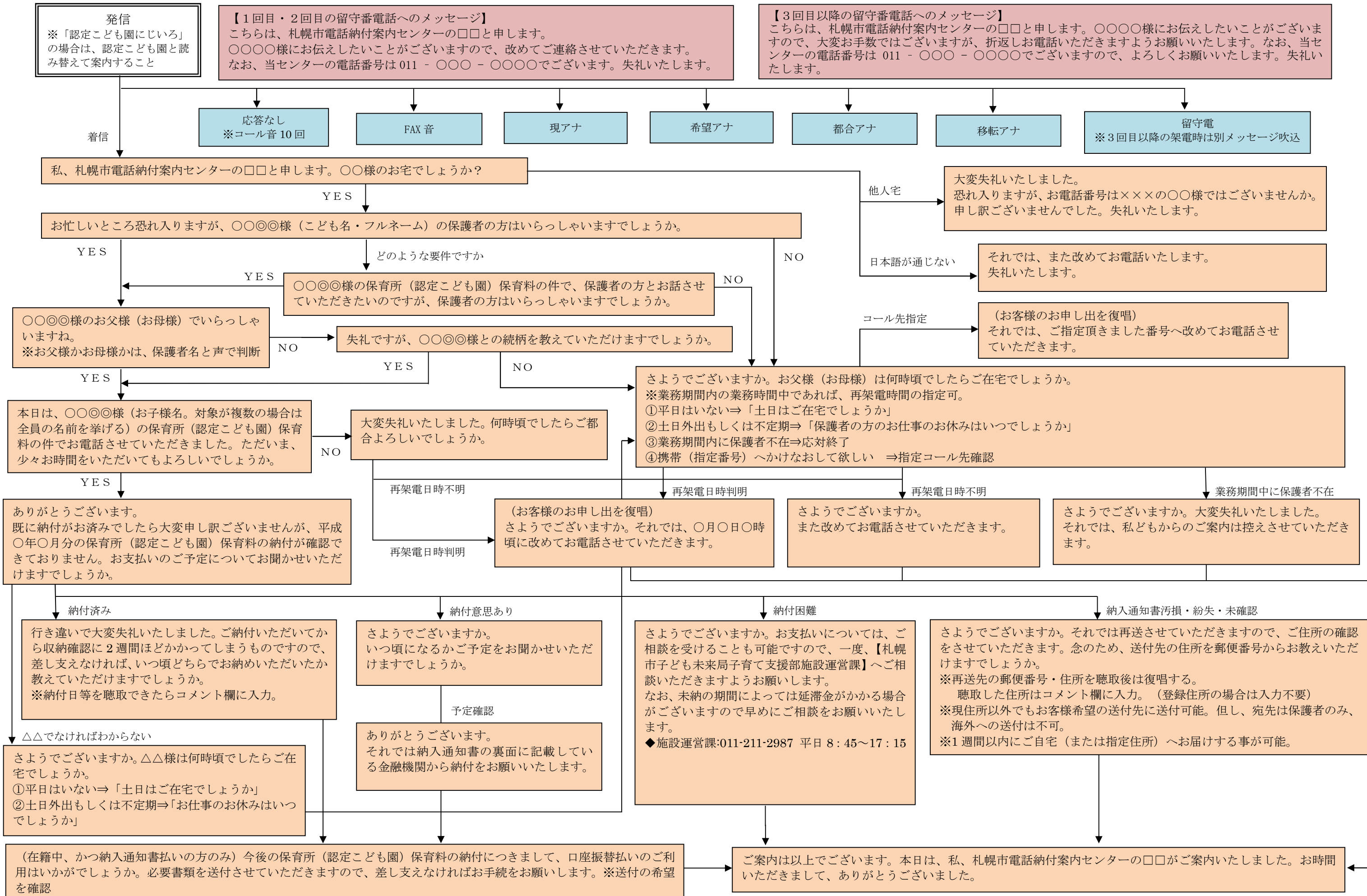


■ 参考トークスクリプト (保育所等保育料)



■参考 Q&A 集（保育所等保育料）

【1】未納や納付について	
1	<p>納付が困難である。</p> <p>（コロナウイルスによる収入の減少ではない一般的な納付困難の申出の場合） さようでございますか。担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課では、皆様からの納付相談を承っておりますので一度ご連絡をお願いいたします。状況をお調べしたのち、分納などのご相談を承っております。</p> <p>（コロナウイルスの影響で収入が減少した旨の申出の場合） コロナウイルス感染症の影響で収入が大きく減少したなどにより保育料のお支払いがお困りの方は、保育料を減免できる場合がございます。ご相談については、お住まいの区役所保健福祉部健康・子ども課が承っておりますので、一度ご連絡をお願いいたします。</p> <p>※対話者 [000～002、01～07]、対話内容 [20：☆納付相談予定]を選択。 ※納付予定が●●月以降となる旨の申し出があった場合、定型コメント「●●月以降に納付希望」を入力。</p>
2	<p>納入通知書を紛失した。</p> <p>さようでございますか。それでは、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課より、直接ご自宅に送付させていただきます。送付先の住所確認のため、まことに恐れ入りますが、ご住所をお伺いできますか。 ※拒否された場合、対象者の了解を得た上でシステム上の住所を読み上げる。</p> <p>（住所に相違なし） ありがとうございます。うかがいましたご住所にあらためて納入通知書をお送りいたします。届き次第、金融機関の窓口にてお早めにお支払いくださいますようお願いいたします。1週間程度経過しても届かない場合は、大変お手数ではございますが、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「(未納全月分納入通知書再送付希望)」、特定の月のみであれば定型文「(●月分納入通知書再送付希望)」をコメント入力。 ※紛失した月が明確でないという方には、未納分すべての再送付を行う。その場合、二重払いを避けるため、新たに送付された納入通知書を使用し、古い納入通知書が見つかった際は破棄していただくよう案内。 ※納入通知書は月ごとに発行。 ※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の保護者のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。保護者宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p> <p>（住所に相違あり） ありがとうございます。うかがいましたご住所は、こちらで把握しているものと異なっておりました。手続が必要になる場合がございますので、大変お手数ではございますが、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にご連絡くださいますようお願いいたします。発送のご希望は担当部署にて承ります。 ※[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(文書未確認、住所相違あり)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>

■参考 Q&A 集（保育所等保育料）

3	<p>納入通知書は届いていない。未確認である。</p>	<p>毎月 20 日前後にご自宅に届いていませんか。 （届いていない） さようでございますか。それでは改めてご自宅に送付させていただきます。送付先の住所確認のため、まことに恐れ入りますが、ご住所をお伺いできますか。 ※拒否された場合、対象者の了解を得た上でシステム上の住所を読み上げる。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p> <p>（住所に相違なし） ありがとうございます。うかがいましたご住所にあらためて納入通知書をお送りいたします。届き次第、金融機関の窓口にてお早めにお支払いくださいますようお願いいたします。1 週間程度経過しても届かない場合は、大変お手数ではございますが、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問合せくださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「(未納全月分納入通知書再送付希望)」、特定の月のみであれば定型文「(●月分納入通知書再送付希望)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。 ※納入通知書は月ごとに発行。 ※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の保護者のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。保護者宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p> <p>（住所に相違あり） ありがとうございます。うかがいましたご住所は、こちらで把握しているものと異なっておりました。手続きが必要になる場合がございますので、大変お手数ではございますが、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にご連絡くださいますようお願いいたします。発送のご希望は担当部署にて承ります。 ※[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(文書未確認、住所相違あり)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
4	<p>未納と言われている部分については最近納付した記憶がある。</p>	<p>大変失礼いたしました。金融機関等でのお支払い後、札幌市で収納が確認されるまで時間がかかるため、最近お支払いくださったのであれば行き違いでございます。 ※札幌市への収納が確認される日は、領収書の領収印の日付ではない（領収印の日付の翌日より起算して、最大で 8 営業日後となる）。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[01：納付済み]を選択。定型コメント「〇月〇日 〇〇銀行／〇月〇日頃／月日等不明」を入力する。</p>
5	<p>（複数の滞納がある場合で）一部分（●月分）しか納付できない。</p>	<p>さようでございますか。（●月分）につきましては、お早めに納付していただきますようお願いいたします。残りの分の納付方法については、お手数ですが、一度担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課へご相談いただきますようお願いいたします。 ※対話者 [000～002、01～07]、対話内容 [20：☆納付相談予定]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
6	<p>最近担当部署で納付について相談して、納付の猶予を受けている（分割納付の手続をした）。その場合でもこのような連絡があるのか。</p>	<p>大変失礼いたしました。行き違いによりご連絡いたしました。ご相談された通りにさせていただきますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[22：☆納付相談済み]を選択。</p>
7	<p>口座振替にしたい。</p>	<p>今後も発生する保育料について口座振替を希望される場合は、専用用紙に必要事項を記入し、ポスト投函をお願いいたします。なお、ポスト投函後、実際に口座振替となるまでに 1～2 ヶ月かかります。それまでの間は引き続き、納入通知書でのお支払いとなります。</p> <p>※手続完了通知は届かないため、口座振替開始のお知らせが届くことで手続完了の旨を認識することになる。子ども未来局子育て支援部施設運営課で開始月の確認は可能。 ※口座振替依頼書はや区役所等に備え付けてある他、所管課より郵送対応も可能。送付先住所を聴取のうえ、到着をお待ちくださるよう案内。ただし、宛先はシステム上の保護者のみ。対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、定型文「口座振替申請書（●部）郵送希望。保護者宛て了承済み」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>

■参考 Q&A 集（保育所等保育料）

8	口座振替にしているのに、なぜ未納があるのか。	<p>書類を金融機関に提出していただいてから1~2ヶ月、実際に口座振替が開始されるまで時間がかかるため、納入通知書での支払期間がございます。そのため、口座振替が開始する前の保育料が残っている場合がございます。また、指定口座の残高不足等の事情により引き落とされなかった可能性もございます。再度の引き落としは行われないため、まことに恐れ入りますが、翌月10日頃にお送りしている納入通知書でお支払いくださるようお願いいたします。</p> <p>※金融機関での通帳届出印の確認やシステム端末への口座情報の入力作業等があるため、手続完了まで時間がかかることとなる。 ※口座振替日は毎月月末（休日の場合は年末年始を除き翌営業日）のため、前営業日までに入金するよう案内。</p>
9	納付場所を教えてください。	<p>納入通知書の裏面に記載されている金融機関及び子ども未来局子育て支援部施設運営課で取り扱っております。なお、区役所保育担当の窓口や保育所（認定こども園）、コンビニエンスストアでの納付は承っておりません。また、振込用指定口座の用意もございませんのでご了承願います。</p>
10	保育料を二重に納めてしまった。	<p>保育料に未納が無い場合には還付する（お返しする）こととなりますが、お手続きにお時間がかかります。詳細は子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000~002、01~07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、「(重複納付したため確認希望)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
11	滞納額の総額を確認して（教えて）ほしい。	<p>当センターで把握している〇〇様の□□年度の金額はご案内できますが、この金額以外につきましては、分かりかねますので、大変お手数ではございますが、子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000~002、01~07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(未納詳細確認希望)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
12	このまま支払わないと差押になるのか。	<p>札幌市としても、まずは自主的な納付をお願いしているところですが、このまま連絡や相談もなく、納付がない場合は、やむをえず財産やお勤め先への給与調査・差押となる場合がございます。詳細は担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にご相談くださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000~002、01~07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。 ※差押をするかどうかは相談した結果による。</p>
13	保育料を払わないと保育所（認定こども園）を追い出されるのか。	<p>保育料の未納により、保育所（認定こども園）から強制的に退所させる制度は現在ございませんが、このまま未納が続きますと、予告なく財産やお勤め先への給与調査を行い差押を行う場合がございます。詳細は担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にご相談くださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000~002、01~07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。 ※保育料についても、税金や国民健康保険料のような滞納処分が行われる。</p>
14	財産調査とはどのようなことをするのか。	<p>① 給与の場合 ⇒ 勤務先（経理や給与の担当部署等）に対して、対象者に支払われている給与の調査（支払額、源泉徴収税額等）を行います。 ② 預金の場合 ⇒ 金融機関に対して照会を行い、対象者の口座の有無、入出金状況の調査を行います。 ③ 生命保険の場合 ⇒ 保険会社に照会を行い、対象者の契約の有無、契約の内容（解約返戻金等）の調査を行います。 ④ 不動産の場合 ⇒ 法務局にて登記簿謄本を入手し、所有状況を確認します。</p> <p>※照会の段階では、滞納額の情報は相手方に伝えません。①~③は郵便で行いますが、④は当課職員が法務局に行って確認します。</p>
15	差押はどのように行われるのか。	<p>①給与の場合 ⇒ 勤務先から支払われる給与のうち、法律に基づき生活費等を控除した金額（差押可能金額）について、本人に支払う前に取り立てます。この取り立ては差押に係わる保育料が完納となるまで毎月行われます。 ②預金の場合 ⇒ 普通預金の場合は、（滞納金額の範囲内で）差押時点での預金残高全てを即時に取り立てます。定期預金の場合は、満期日に取り立てを行います。 ③生命保険の場合 ⇒ 差し押さえられた契約は、契約者が解約することはできません。当方で解約し、解約返戻金を滞納保育料に充当します。その際、保険料の支払いは継続可能です。 ④不動産を差押えた場合 ⇒ 公売により差押物件を売却し、保育料に充当します。差押をした時点でローンが残っている場合には、抵当権者に対して本市から通知（御社が抵当権を持っている物件を差押えたという通知）を送ります。</p>
16	延滞金はすぐかかるのですか。	<p>最短で納期限の75日後に発生いたしますが、保育料の金額によって発生日は異なります。 詳細につきましては、大変お手数ではございますが、子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p>
17	延滞金はいくらですか。	<p>お支払いいただく保育料によって異なりますので、詳細につきましては、大変お手数ではございますが、子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問合せく</p>

■参考 Q&A 集（保育所等保育料）

		<p>ださいますようお願いいたします。</p> <p>保育所（認定こども園）保育料と同様、やむをえず財産やお勤め先への給与調査・差押となる場合がございます。詳細は担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にご相談くださいますようお願いいたします。</p>
18	延滞金を払わないとどうなりますか。	
【2】保育料の金額について		
19	保育料はどのように決定しているのか。	<p>保育料は各世帯の合計の市民税額を基に計算しております。共働きであれば、ご夫婦の市民税額を合算して保育料を決定しております。世帯によっては、（父母の所得が少ないので）同居の祖父母の所得も合算しているケースもございます。保育料の決定に際しては、配当控除、外国税額控除、住宅ローン控除、寄附金税額控除、配当割額・株式等譲渡所得割額控除については適用されませんのでご注意ください。個別の内容につきましては、お住まいの区役所保健福祉部健康・子ども課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。</p>
20	修正申告した。	<p>まことにお手数ではございますが、お住まいの区役所保健福祉部健康・子ども課にお問合せくださいますようお願いいたします。遡って確定申告を行った場合、保育料が下がる可能性がございます（上がる場合もあり）。</p> <p>※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。</p>
21	先日、当該児童が誕生日を迎えて3歳になった。保育料は変わるのか。	<p>保育料の「年齢」は、入所（継続）した年度の4月1日時点での年齢でございます。したがって、年度の途中で誕生日を迎えても、年齢区分は変更されません。</p> <p>※札幌市だけでなく、全国の認可保育所、認定こども園で同じ考え方。同じ学年の児童でも、入所した月によって実施年齢が異なることがある。</p>
22	我が家の二人目の子の保育料なのに、なぜ「第一子」の金額なのか。	<p>保育料の「第一子」は、「その世帯の一番年長の子」という意味ではなく、「その世帯で保育所等に入所している就学前児童の中で一番年長の子」という意味でございます。</p> <p>① 上のお子様が小学生、下のお子様保育所の場合、下のお子様の保育料は「第一子」。</p> <p>② 上のお子様幼稚園、下のお子様保育所の場合、下のお子様の保育料は「第二子」。</p> <p>②のケースは別途手続きが必要な場合があります。詳細はお住まいの区役所保健福祉部健康・子ども課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。</p> <p>※お子様の属する世帯の市民税の所得割額が169,000円未満の場合、生計を一にしている子どもであれば年齢に関係なく、最年長の子どもから順に第一子となります。</p> <p>・上のお子様小学生、下のお子様保育所の場合、下のお子様の保育料は「第二子」。</p>
【3】その他		
23	保育所（認定こども園）に関することはどこに聞けばよいか。	<p>① 保育料の納付や、保育所（認定こども園）に関する一般的な事項につきましては、子ども未来局子育て支援部施設運営課に、</p> <p>② 保育所（認定こども園）の入退所や保育料の決定、またお客様毎の個別の内容等につきましては、お住まいの区役所保健福祉部健康・子ども課に、それぞれお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。</p> <p>※「何故センターで答えられないのか」と質問を受けた場合のみ、「札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【子ども未来局子育て支援部施設運営課（区役所保健福祉部健康・子ども課）】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。（電話番号）平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。」と回答すること。</p>
24	各区役所の電話番号を教えてください。	<p>※原則として、住所地の区の電話番号を案内する。保育所が中央区でも住所地が北区の場合は、北区役所の担当部署を案内する。</p>

■参考 Q&A 集（保育所等保育料）

25	児童手当から保育料を天引きすると報道されているが、札幌市でも実施するのか。	保護者の皆さんからの申出により、未納分の保育料を児童手当から充当する申出徴収の制度がございます。申出徴収の手続き他、詳細は担当部局でございます。子ども未来局子育て支援部施設運営課にご相談ください。児童手当からの申出徴収以外の児童手当に関するご質問は「子ども未来局子育て支援部子育て支援課手当付係（TEL：011-211-2988、受付時間：月～金 8時45分～17時15分（休日を除く）」にお問合せくださいますようお願いいたします。 ※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。
26	用件を教えろ。（保護者、指定対応者以外）	申し訳ございません。ご案内の内容は保護者の方にお伝えしております。
27	なぜ用件が言えないのか。（保護者、指定対応者以外）	個人情報に関する守秘義務がございますので、保護者の方に直接お話をするよう依頼を受けております。ご案内することができず、まことに申し訳ございません。
28	なぜ区役所や市役所の閉庁時間帯に連絡してくるのか。	開庁時間帯だけではなく、比較のお客様に電話がつながりやすいと思われる時間帯にもご連絡をさしあげる業務でございます。お忙しい中（お休み中）の連絡となり、まことに申し訳ございません。
29	札幌市電話納付案内センターは何をしているところですか？	札幌市の料金について、納付確認がとれていない方へお電話で納付のご案内を行っているコールセンターでございます。
30	札幌市電話納付案内センターはどこにありますか？	札幌市電話納付案内センターの場所は、札幌市内の民間ビルでございます。札幌市電話納付案内センターは電話設備のみで（セキュリティの関係上）窓口を設けておりません。そのため、場所を公にすることは控えております。何とぞ、ご理解をいただきますようお願いいたします。
31	札幌市電話納付案内センターは市の職員ですか？	札幌市から委託を受けた民間事業者の社員です。
32	どこの会社でやっているのですか？	〇〇〇〇です。
33	委託会社の住所は？	札幌市〇〇区〇〇〇〇です。 ※電話番号を問われた際は、 【電話番号】011 - 000 - 0000 業務時間は平日の 11 時 30 分～13 時 30 分又は 16 時 30 分～20 時 30 分です。
34	札幌市電話納付案内センターを担当している市の部署はどこですか？	札幌市電話納付案内センターを管轄しておりますのは、【財政局管財部管財課】でございますが、本日ご案内した件でご相談（ご確認）をご希望の場合は、【子ども未来局子育て支援部施設運営課】でございます。
35	このような個人情報を扱うのは、個人情報の漏えいではないか？	札幌市より委託を受けて業務を取り行っておりますので、情報漏えいには当たりません。札幌市では、個人情報を取り扱う事務を委託するにあたり、委託先に守秘義務を課すなど個人情報保護のために必要な措置を講じております。弊社も個人情報の保護に当たり万全の態勢を敷いておりますので、お客様にご迷惑をおかけすることはございません。ご安心ください。
36	(制度等の質問に対して) なぜ答えられないのか？	札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【担当課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。(電話番号)平日の朝 8 時 45 分から夕方 17 時 15 分まで業務を行っております。
37	対応が困難な場合 ・〇〇様のお宅でしょうか？ ・札幌市電話納付案内センターの〇〇と申します。 の段階で、対応ができない状態となった場合	「札幌市からのご案内がありお電話いたしました」などの説明をおこない、対応が困難と判断した場合さようでございますか。それではこちらからのご案内は控えさせていただきます。失礼いたしました。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[40：対話拒否]を選択し、コメントを入力。

■参考 Q&A 集（保育所等保育料）

参考資料

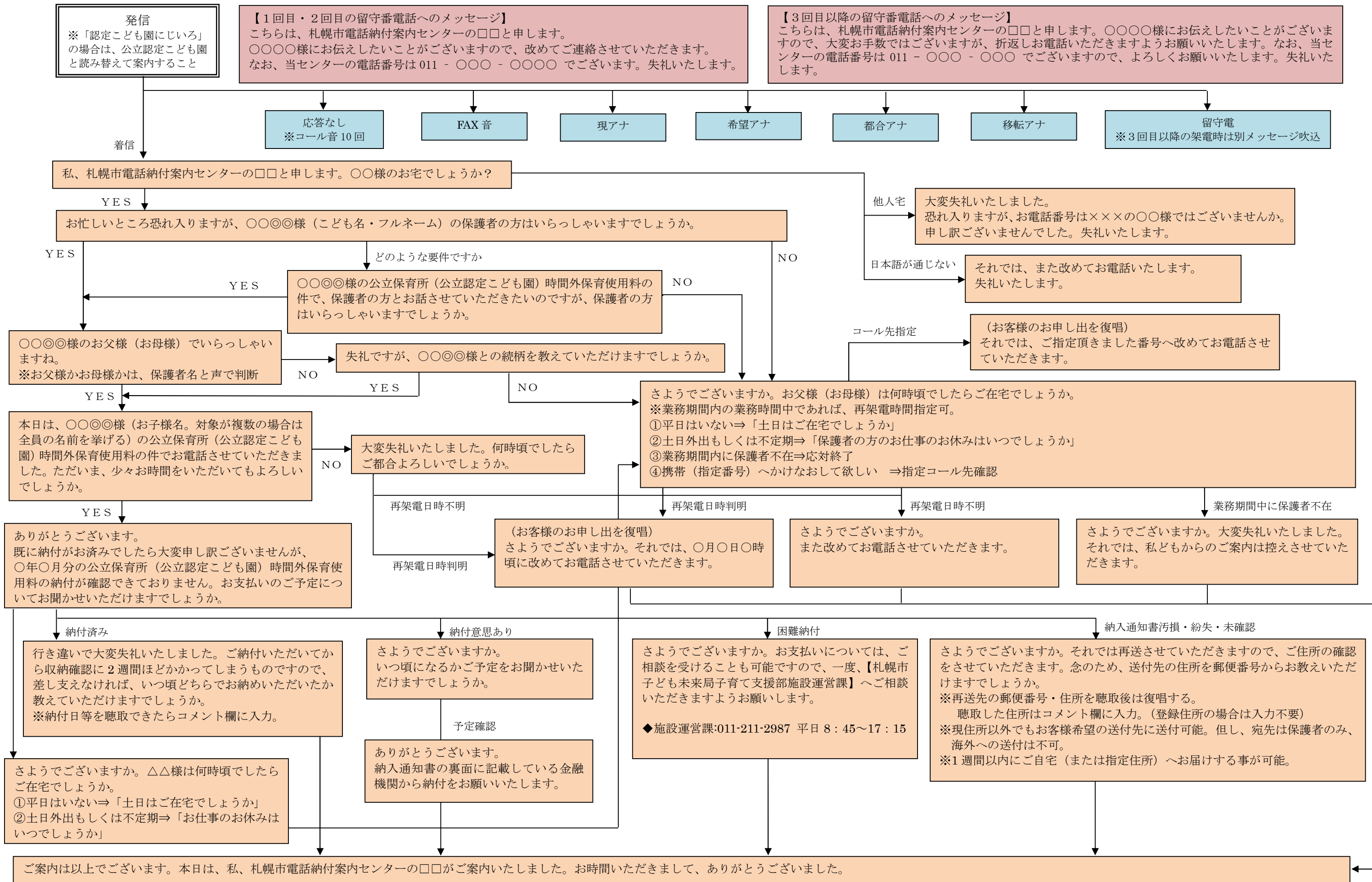
各区役所健康・子ども課保育担当一覧

区	所在地	電話番号
中央	中央区南 3 条西 11 丁目	011-511-7224
北	北区北 25 条西 6 丁目	011-757-2563
東	東区北 10 条東 7 丁目	011-711-3214
白石	白石区南郷通 1 丁目南	011-861-0336
厚別	厚別区厚別中央 1 条 5 丁目	011-895-2499
豊平	豊平区平岸 6 条 10 丁目	011-822-2473
清田	清田区平岡 1 条 1 丁目	011-889-2051
南	南区真駒内幸町 1 丁目	011-522-5780
西	西区琴似 2 条 7 丁目	011-621-4242
手稲	手稲区前田 1 条 11 丁目	011-688-8597

各月の口座振替対象

月	振替対象月	振替日
4 月	4 月分	2020. 04. 30
5 月	5 月分	2020. 06. 01
6 月	6 月分	2020. 06. 30
7 月	7 月分	2020. 07. 31
8 月	8 月分	2020. 08. 31
9 月	9 月分	2020. 09. 30
10 月	10 月分	2020. 11. 02
11 月	11 月分	2020. 11. 30
12 月	12 月分	2021. 01. 04
1 月	1 月分	2021. 02. 01
2 月	2 月分	2021. 03. 01
3 月	3 月分	2021. 03. 31

■ 参 考 ト ー ク ス ク リ プ ト (公立保育所等時間外保育使用料)



■参考 Q&A 集（公立保育所等時間外保育使用料）

【1】未納や納付について		
1	納付が困難である。	<p>さようでございますか。担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課では、皆様からの納付相談を承っておりますので一度ご連絡をお願いいたします。状況をお調べしたのち、分納などのご相談を承っております。</p> <p>（コロナウイルスの影響で納付が困難である旨の申出の場合） コロナウイルス感染症の影響で収入が減少したなどにより時間外保育使用料のお支払いがお困りの方は、分納などのご相談を承っております。ご相談については、子ども未来局子育て支援部施設運営課が承っておりますので、一度ご連絡をお願いいたします。 ※保育所等保育料とは異なり、減免制度の案内ではなく、納付相談の案内となるため、注意すること。</p> <p>※対話者 [000～002、01～07]、対話内容 [20：☆納付相談予定]を選択。 ※納付予定が●●月以降となる旨の申し出があった場合、定型文「●●月以降に納付希望」を入力。</p>
2	納入通知書を紛失した。	<p>さようでございますか。それでは、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課より、直接ご自宅に送付させていただきます。送付先の住所確認のため、まことに恐れ入りますが、ご住所をお伺いできますか。 ※拒否された場合、対象者の了解を得た上でシステム上の住所を読み上げる。</p> <p>（住所に相違なし） ありがとうございます。うかがいましたご住所にあらためて納入通知書をお送りいたします。届き次第、金融機関の窓口にてお早めにお支払いいただきますようお願いいたします。1週間程度経過しても届かない場合は、大変お手数ではございますが、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問合せくださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「(未納全月分納入通知書再送付希望)」、特定の月のみであれば定型文「(●●月分納入通知書再送付希望)」をコメント入力。 ※紛失した月が明確でないという方には、未納分すべての再送付を行う。その場合、二重払いを避けるため、新たに送付された納入通知書を使用し、古い納入通知書が見つかった際は破棄していただくよう案内。 ※納入通知書は月ごとに発行。 ※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の保護者のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。保護者宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p> <p>（住所に相違あり） ありがとうございます。うかがいましたご住所は、こちらで把握しているものと異なっておりました。手続が必要になる場合がございますので、大変お手数ではございますが、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にご連絡くださいますようお願いいたします。発送のご希望は担当部署にて承ります。 ※[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(文書未確認、住所相違あり)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>

■参考 Q&A 集（公立保育所等時間外保育使用料）

3	<p>納入通知書は届いていない。未確認である。</p>	<p>毎月 20 日前後にご自宅に届いていませんか。 ※公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料は、利用月の翌月（例：6 月分は 7/20 前後）に納入通知書が交付される。 （届いていない） さようでございますか。それでは改めてご自宅に送付させていただきます。送付先の住所確認のため、まことに恐れ入りますが、ご住所をお伺いできますか。※拒否された場合、対象者の了解を得た上でシステム上の住所を読み上げる。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。 （住所に相違なし） ありがとうございます。うかがいましたご住所にあらためて納入通知書をお送りいたします。届き次第、金融機関の窓口にてお早めにお支払いくださいますようお願いいたします。1 週間程度経過しても届かない場合は、大変お手数でございますが、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問合せくださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「未納全月分納入通知書再送付希望」、特定の月のみであれば定型文「●月分納入通知書再送付希望」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。 ※紛失した月が明確でないという方には、未納分すべての再送付を行う。その場合、二重払いを避けるため、古い納入通知書が見つかった際は破棄し、新たに送付された納入通知書を使用させていただくよう案内。 ※納入通知書は月ごとに発行。 ※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の保護者のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。保護者宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。 （住所に相違あり） ありがとうございます。うかがいましたご住所は、こちらで把握しているものと異なっておりました。手続が必要になる場合がございますので、大変お手数でございますが、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にご連絡くださいますようお願いいたします。発送のご希望は担当部署にて承ります。 ※[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(文書未確認、住所相違あり)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
4	<p>未納と言われている部分については最近納付した記憶がある。</p>	<p>大変失礼いたしました。金融機関等でのお支払い後、札幌市で収納が確認されるまで時間がかかるため、最近お支払いくださったのであれば行き違いでございます。 ※札幌市への収納が確認される日は、領収書の領収印の日付ではない（領収印の日付の翌日より起算して、最大で 8 営業日後となる）。 ※※対話者 [000～002、01～07]、対話内容[01：納付済み]を選択。定型文「○月○日 ○○銀行/○月○日頃/月日等不明」を用いてコメント入力。</p>
5	<p>（複数の滞納がある場合で）一部分（●月分）しか納付できない。</p>	<p>さようでございますか。（●月分）につきましては、お早めに納付していただきますようお願いいたします。残りの分の納付方法については、お手数ですが、一度担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課へご相談いただきますようお願いいたします。 ※対話者 [000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
6	<p>最近担当部署で納付について相談して、納付の猶予を受けている（分割納付の手続をした）。その場合でもこのような連絡があるのか。</p>	<p>大変失礼いたしました。行き違いによりご連絡いたしました。ご相談された通りにさせていただきますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[22：☆納付相談済み]を選択。</p>
7	<p>口座振替にしたい。</p>	<p>大変申し訳ございません。公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料は口座振替を実施しておりませんので、納入通知書でのお支払いとなります。 なお、公立保育所（公立認定こども園）でも受け付けが原則可能となっておりますので、公立保育所（公立認定こども園）での支払いについて、通園先へご相談ください。</p>
8	<p>口座振替にしているのに、なぜ未納があるのか。</p>	<p>大変申し訳ございません。公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料は口座振替を実施しておりませんので、納入通知書でのお支払いとなります。 なお、公立保育所（公立認定こども園）でも受け付けが原則可能となっておりますので、公立保育所（公立認定こども園）での支払いについて、通園先へご相談ください。</p>
9	<p>納付場所を教えてください。</p>	<p>納入通知書の裏面に記載されている金融機関及び子ども未来局子育て支援部施設運営課で取り扱っております。なお、公立保育所（公立認定こども園）でも受け付けが原則可能となっておりますので、公立保育所（公立認定こども園）での支払いについて、通園先へご相談ください。 区役所保育料担当の窓口、コンビニエンスストアでの納付は承っておりません。また、振込用指定口座の用意もございませんのでご了承願います。</p>

■参考 Q&A 集（公立保育所等時間外保育使用料）

10	公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料を二重に納めてしまった。	公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料の未納が無い場合には還付する（お返しする）こととなりますが、お時間がかかります。詳細は子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問合せくださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、「重複納付したため確認希望」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。
11	滞納額の総額を確認して（教えて）ほしい。	担当部署から送られたデータでご案内の金額はお答えできますが、滞納されている総額は分かりかねますので、大変お手数ではございますが、子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問合せくださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「未納詳細確認希望」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。
12	公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料を払わないと保育所を追い出されるのか。	公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料の未納により、保育所から強制的に退所させる制度は現在ございませんが、詳細は担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にご相談くださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。

【2】公立保育所等時間外保育使用料の金額について

13	公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料はどのように決定しているのか。	公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料は各世帯の市民税の所得割額によって決定される保育料の階層と、利用する時間帯により決定しています。詳しくは、子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問い合わせくださいますようお願いいたします。 ※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。
14	修正申告した。	まことにお手数ではございますが、お住まいの区役所保健福祉部健康・子ども課にお問合せくださいますようお願いいたします。遡って確定申告を行った場合、保育所（公立認定こども園）保育料とともに下がる可能性がございます（上がる場合や変更とならない場合もあり）。
15	先日、当該児童が誕生日を迎えて3歳になった。公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料は変わるのか。	公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料は年齢に関係なく、利用した時間で決定いたします。
16	我が家の二人目の子の公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料なのに、なぜ「第一子」の金額なのか。	公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料の第一子、第二子に関係なく、利用した時間で決定いたします。

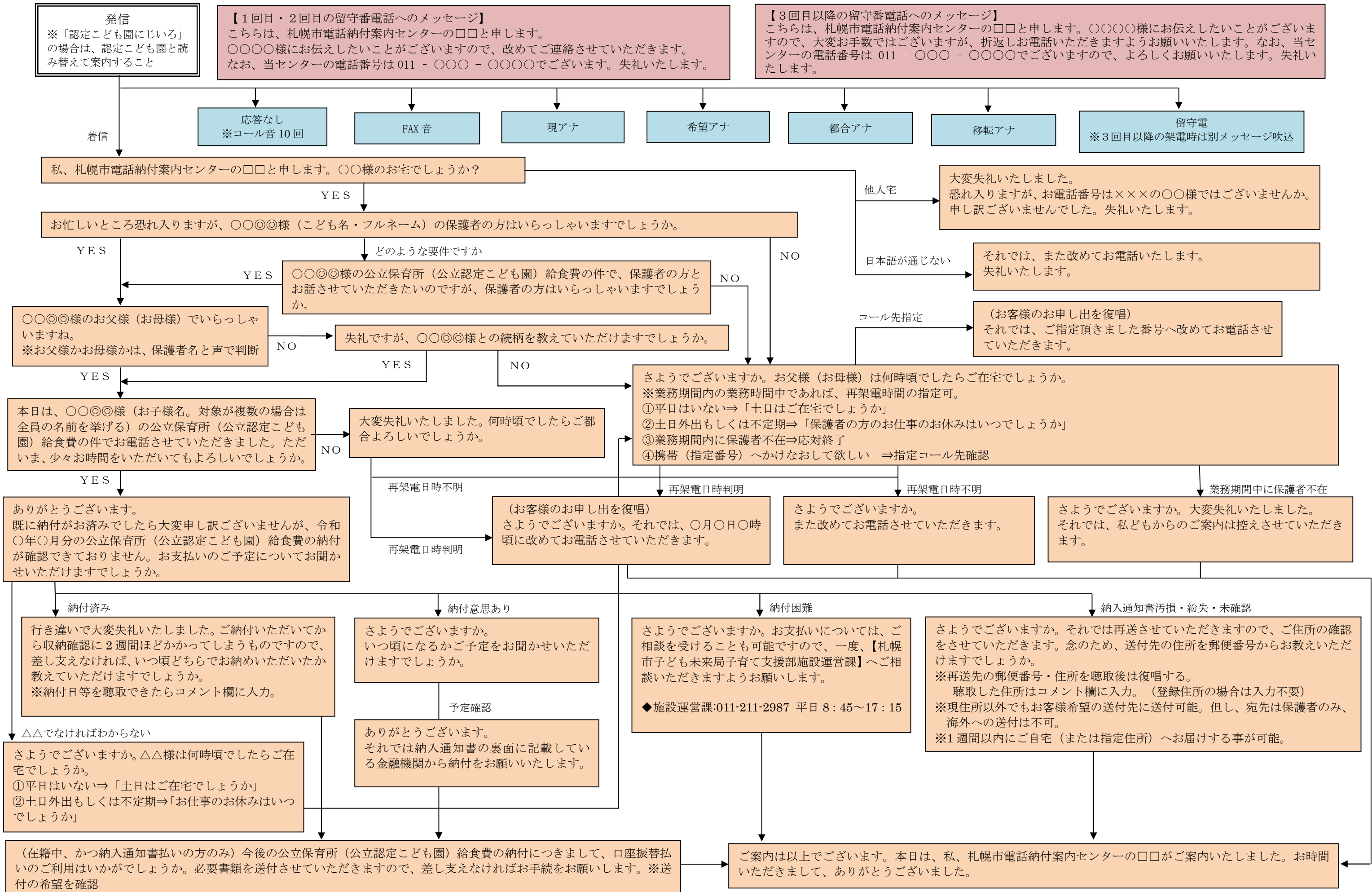
【3】その他

17	保育所に関することはどこに聞けばよいか。	① 公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料の決定及び納付や、保育所に関する一般的な事項につきましては、子ども未来局子育て支援部施設運営課に、 ② 公立保育所（公立認定こども園）の入退所、またお客様毎の個別の内容等につきましては、お住まいの区役所保健福祉部健康・子ども課に、それぞれお問合せくださいますようお願いいたします。 ※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。 ※「何故センターで答えられないのか」と質問を受けた場合のみ、「札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【子ども未来局子育て支援部施設運営課（区役所保健福祉部健康・子ども課）】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。（電話番号）平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。」と回答すること。
18	各区役所の電話番号を教えてください。	※原則として、住所地の区の電話番号を案内する。保育所が中央区でも住所地が北区の場合は、北区役所の担当部署を案内する。
19	用件を教えろ。（保護者、指定対応者以外）	申し訳ございません。ご案内の内容は保護者の方にお伝えしております。
20	なぜ用件が言えないのか。（保護者、指定対応者以外）	個人情報に関する守秘義務がございますので、保護者の方に直接お話をしよう依頼を受けております。ご案内することができず、まことに申し訳ございません。

■参考 Q&A 集（公立保育所等時間外保育使用料）

21	なぜ区役所や市役所の閉庁時間帯に連絡してくるのか。	閉庁時間帯だけではなく、比較のお客様に電話がつながりやすいと思われる時間帯にもご連絡をさしあげる業務でございます。お忙しい中（お休み中）の連絡となり、まことに申し訳ございません。
22	札幌市電話納付案内センターは何をしているところですか？	札幌市の料金について、納付確認がとれていない方へお電話で納付のご案内を行っているコールセンターでございます。
23	札幌市電話納付案内センターはどこにありますか？	札幌市電話納付案内センターの場所は、札幌市内の民間ビルでございます。札幌市電話納付案内センターは電話設備のみで（セキュリティーの関係上）窓口を設けておりません。そのため、場所を公にすることは控えております。何とぞ、ご理解をいただきますようお願いいたします。
24	案内センターは市の職員ですか？	札幌市から委託を受けた民間業者の社員です。
25	どこの会社でやっているのですか？	〇〇〇〇です。
26	委託会社の住所は？	札幌市〇〇区〇〇〇です。 ※電話番号を問われた際は、 【電話番号】011-000-0000 業務時間は平日の11時30分～13時30分又は16時30分～20時30分です。
27	札幌市電話納付案内センターを担当している市の部署はどこですか？	札幌市電話納付案内センターを管轄しておりますのは、【財政局管財部管財課】でございますが、本日も案内した件でご相談（ご確認）をご希望の場合は、【子ども未来局子育て支援部施設運営課】でございます。
28	このような個人情報を扱うのは、個人情報の漏えいではないか？	札幌市より委託を受けて業務を取り行っておりますので、情報漏えいには当たりません。札幌市では、個人情報を取り扱う事務を委託するにあたり、委託先に守秘義務を課すなど個人情報保護のために必要な措置を講じております。弊社も個人情報の保護に当たり万全の態勢を敷いておりますので、お客様にご迷惑をおかけすることはございません。ご安心ください。
29	(制度等の質問に対して)なぜ答えられないのか？	札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【担当課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。（電話番号）平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。
30	対応が困難な場合 ・〇〇様のお宅でしょうか？ ・札幌市電話納付案内センターの〇〇と申します。 の段階で、対応ができない状態となった場合	「札幌市からのご案内がありお電話いたしました」などの説明をおこない、対応が困難と判断した場合は、さようでございますか。それではこちらからのご案内は控えさせていただきます。失礼いたしました。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[40：対話拒否]を選択。

■ 参 考 ト ー ク ス ク リ プ ト (公立保育所等給食費)



■参考 Q&A 集（公立保育所等給食費）

		<p>ありがとうございます。うかがいましたご住所は、こちらで把握しているものと異なっておりました。手続が必要になる場合がございますので、大変お手数ではございますが、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にご連絡くださいますようお願いいたします。発送のご希望は担当部署にて承ります。</p> <p>※[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(文書未確認、住所相違あり)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
4	未納と言われている部分については最近納付した記憶がある。	<p>大変失礼いたしました。金融機関等でお支払い後、札幌市で収納が確認されるまで時間がかかるため、最近お支払いくださったのであれば行き違いでございます。</p> <p>※札幌市への収納が確認される日は、領収書の領収印の日付ではない（領収印の日付の翌日より起算して、最大で8営業日後となる）。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[01：納付済み]を選択。定型コメント「〇月〇日 〇〇銀行/〇月〇日頃/月日等不明」を入力する。</p>
5	(複数の滞納がある場合で) 一部分 (●月分) しか納付できない。	<p>さようでございますか。(●月分)につきましては、お早めに納付していただきますようお願いいたします。残りの分の納付方法については、お手数ですが、一度担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課へご相談いただけますようお願いいたします。</p> <p>※対話者 [000～002、01～07]、対話内容 [20：☆納付相談予定]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
6	最近担当部署で納付について相談して、納付の猶予を受けている(分割納付の手続をした)。その場合でもこのような連絡があるのか。	<p>大変失礼いたしました。行き違いによりご連絡いたしました。ご相談された通りにさせていただきますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[22：☆納付相談済み]を選択。</p>
7	口座振替にしたい。	<p>今後も発生する給食費について口座振替を希望される場合は、専用用紙に必要事項を記入し、ポスト投函をお願いいたします。なお、ポスト投函後、実際に口座振替となるまでに1～2ヶ月かかります。それまでの間は引き続き、納入通知書でのお支払いとなります。</p> <p>※手続完了通知は届かないため、口座振替開始のお知らせが届くことで手続完了の旨を認識することになる。子ども未来局子育て支援部施設運営課で開始月の確認は可能。</p> <p>※口座振替依頼書はや区役所等に備え付けてある他、所管課より郵送対応も可能。送付先住所を聴取のうえ、到着をお待ちくださるよう案内。ただし、宛先はシステム上の保護者のみ。対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、定型文「口座振替申請書(●部)郵送希望。保護者宛て了承済み」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
8	口座振替にしているのに、なぜ未納があるのか。	<p>書類を提出していただいてから1～2ヶ月、実際に口座振替が開始されるまで時間がかかるため、納入通知書での支払期間がございます。そのため、口座振替が開始する前の給食費が残っている場合がございます。また、指定口座の残高不足等の事情により引き落とされなかった可能性もございます。再度の引き落としは行われないため、まことに恐れ入りますが、翌月10日頃にお送りしている納入通知書でお支払いくださるようお願いいたします。</p> <p>※金融機関での通帳届出印の確認やシステム端末への口座情報の入力作業等があるため、手続完了まで時間がかかることとなる。</p> <p>※口座振替日は毎月月末(休日の場合は年末年始を除き翌営業日)のため、前営業日までに入金するよう案内。</p>
9	納付場所を教えてほしい。	<p>納入通知書の裏面に記載されている金融機関及び子ども未来局子育て支援部施設運営課で取り扱っております。なお、区役所保育担当の窓口や保育所(認定こども園)、コンビニエンスストアでの納付は承っておりません。また、振込用指定口座の用意もございませんのでご了承願います。</p>
10	二重に納めてしまった。	<p>給食費に未納が無い場合には還付する(お返しする)こととなりますが、お手続きにお時間がかかります。詳細は子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、「(重複納付したため確認希望)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
11	滞納額の総額を確認して(教えて)ほしい。	<p>担当部署から送られたデータでご案内の金額はお答えできますが、滞納されている総額は分かりかねますので、大変お手数ではございますが、子ども未来局子育て支援部施設運営課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(未納詳細確認希望)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>

■参考 Q&A 集（公立保育所等給食費）

12	公立保育所（公立認定こども園）給食費を払わないと給食の提供がなくなるのか	公立保育所（公立認定こども園）給食費の未納により、給食の提供を停止する制度は現在ございませんが、詳細は担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にご相談くださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。
13	給食費を払わないと保育所（認定こども園）を追い出されるのか。	給食費の未納により、保育所（認定こども園）から強制的に退所させる制度は現在ございませんが、詳細は担当部署でございます子ども未来局子育て支援部施設運営課にご相談くださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。
【2】保育料の金額について		
14	給食費はどのように決定しているのか。	給食費は、2号認定こどもは一律4,500円（1号認定こどもは一律2,720円） ※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。
15	修正申告した。	まことにお手数ではございますが、お住まいの区役所保健福祉部健康・子ども課にお問合せくださいますようお願いいたします。確定申告を行った結果、税額が減額となった場合、給食費が免除となる可能性がございます。 ※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。
【3】その他		
16	保育所（認定こども園）に関することはどこに聞けばよいか。	① 給食費の納付や、保育所（認定こども園）に関する一般的な事項につきましては、子ども未来局子育て支援部施設運営課に、 ② 保育所（認定こども園）の入退所や、お客様毎の個別の内容等につきましては、お住まいの区役所保健福祉部健康・子ども課に、それぞれお問合せくださいますようお願いいたします。 ※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。 ※「何故センターで答えられないのか」と質問を受けた場合のみ、「札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【子ども未来局子育て支援部施設運営課（区役所保健福祉部健康・子ども課）】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。（電話番号）平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。」と回答すること。
17	各区役所の電話番号を教えてください。	※原則として、住所地の区の電話番号を案内する。保育所が中央区でも住所地が北区の場合は、北区役所の担当部署を案内する。
18	用件を教えろ。（保護者、指定対応者以外）	申し訳ございません。ご案内の内容は保護者の方にお伝えしております。
19	なぜ用件が言えないのか。（保護者、指定対応者以外）	個人情報に関する守秘義務がございますので、保護者の方に直接お話をするよう依頼を受けております。ご案内することができず、まことに申し訳ございません。
20	なぜ区役所や市役所の開庁時間帯に連絡してくるのか。	開庁時間帯だけではなく、比較のお客様に電話がつながりやすいと思われる時間帯にもご連絡をさしあげる業務でございます。お忙しい中（お休み中）の連絡となり、まことに申し訳ございません。
21	札幌市電話納付案内センターは何をしているところですか？	札幌市の料金について、納付確認がとれていない方へお電話で納付のご案内を行っているコールセンターでございます。
22	札幌市電話納付案内センターはどこにありますか？	札幌市電話納付案内センターの場所は、札幌市内の民間ビルにございます。札幌市電話納付案内センターは電話設備のみで（セキュリティの関係上）窓口を設けておりません。そのため、場所を公にすることは控えております。何とぞ、ご理解をいただきますようお願いいたします。

■参考 Q&A 集（公立保育所等給食費）

23	札幌市電話納付案内センターは市の職員ですか？	札幌市から委託を受けた民間事業者の社員です。
24	どこの会社でやっているのですか？	〇〇〇〇です。
25	委託会社の住所は？	札幌市〇〇区〇〇〇です。 ※電話番号を問われた際は、 【電話番号】011-000-0000 業務時間は平日の11時30分～13時30分又は16時30分～20時30分です。
26	札幌市電話納付案内センターを担当している市の部署はどこですか？	札幌市電話納付案内センターを管轄しておりますのは、【財政局管財部管財課】でございますが、本日ご案内した件でご相談（ご確認）をご希望の場合は、【子ども未来局子育て支援部施設運営課】でございます。
27	このような個人情報を扱うのは、個人情報の漏えいではないか？	札幌市より委託を受けて業務を取り行っておりますので、情報漏えいには当たりません。札幌市では、個人情報を取り扱う事務を委託するにあたり、委託先に守秘義務を課すなど個人情報保護のために必要な措置を講じております。弊社も個人情報の保護に当たり万全の態勢を敷いておりますので、お客様にご迷惑をおかけすることはございません。ご安心ください。
28	(制度等の質問に対して) なぜ答えられないのか？	札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【担当課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。(電話番号)平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。
29	対応が困難な場合 ・〇〇様のお宅でしょうか？ ・札幌市電話納付案内センターの〇〇と申します。 の段階で、対応ができない状態となった場合	「札幌市からのご案内がありお電話いたしました」などの説明をおこない、対応が困難と判断した場合さようでございますか。それではでこちらからのご案内は控えさせていただきます。失礼いたしました。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[40：対話拒否]を選択し、コメントを入力。

■参考 Q&A 集（公立保育所等給食費）

参考資料

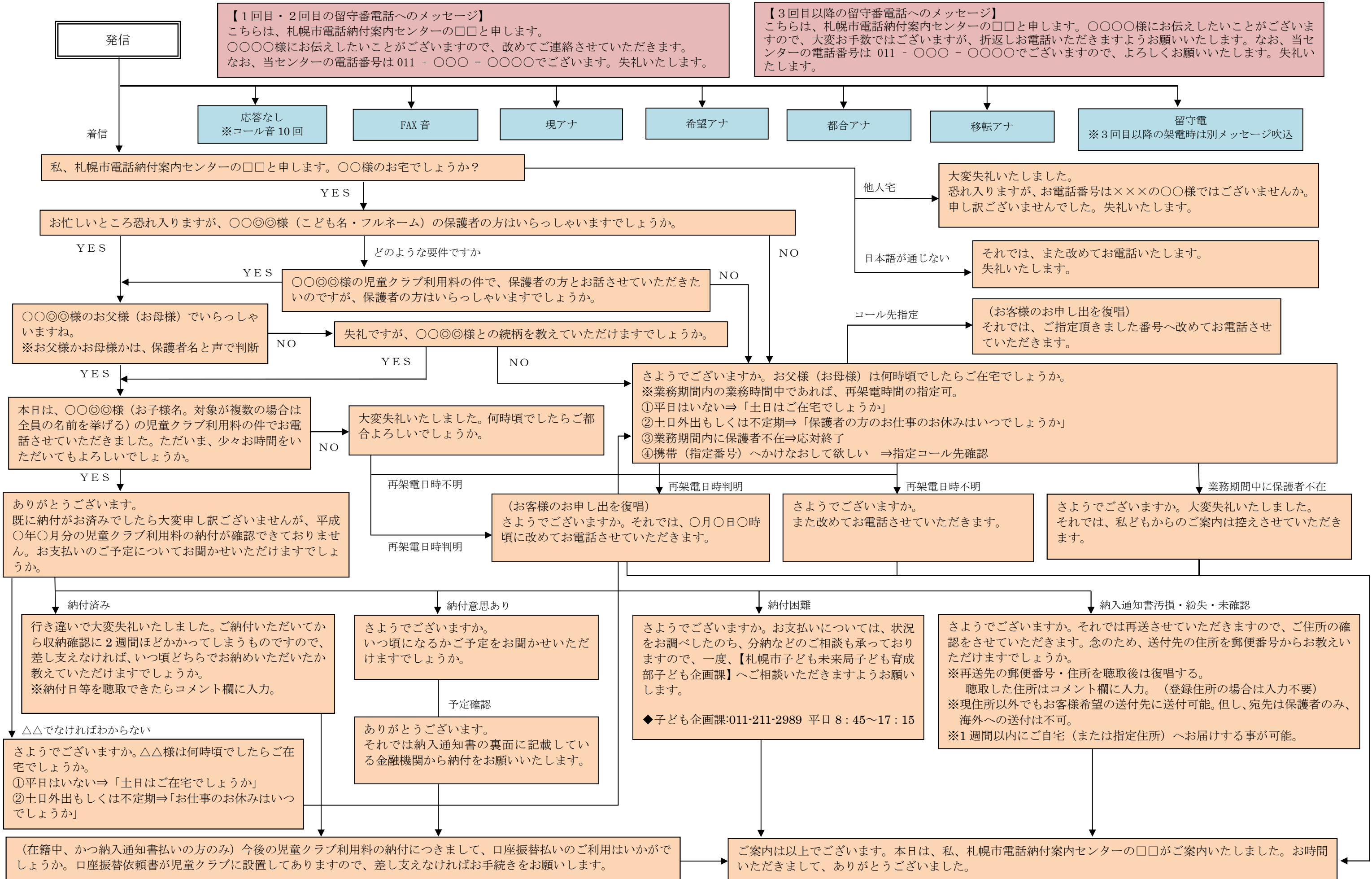
各区役所健康・子ども課保育担当一覧

区	所在地	電話番号
中央	中央区南 3 条西 11 丁目	011-511-7224
北	北区北 25 条西 6 丁目	011-757-2563
東	東区北 10 条東 7 丁目	011-711-3214
白石	白石区南郷通 1 丁目南	011-861-0336
厚別	厚別区厚別中央 1 条 5 丁目	011-895-2499
豊平	豊平区平岸 6 条 10 丁目	011-822-2473
清田	清田区平岡 1 条 1 丁目	011-889-2051
南	南区真駒内幸町 1 丁目	011-522-5780
西	西区琴似 2 条 7 丁目	011-621-4242
手稲	手稲区前田 1 条 11 丁目	011-681-1211

各月の口座振替対象

月	振替対象月	振替日
4 月	4 月分	2020. 04. 30
5 月	5 月分	2020. 06. 01
6 月	6 月分	2020. 06. 30
7 月	7 月分	2020. 07. 31
8 月	8 月分	2020. 08. 31
9 月	9 月分	2020. 09. 30
10 月	10 月分	2020. 11. 02
11 月	11 月分	2020. 11. 30
12 月	12 月分	2021. 01. 04
1 月	1 月分	2021. 02. 01
2 月	2 月分	2021. 03. 01
3 月	3 月分	2021. 03. 31

■ 参考トークスクリプト (児童クラブ利用料)



【1回目・2回目の留守番電話へのメッセージ】
 こちらは、札幌市電話納付案内センターの〇〇と申します。
 〇〇〇〇様にお伝えしたいことがございますので、改めてご連絡させていただきます。
 なお、当センターの電話番号は011 - 〇〇〇 - 〇〇〇〇でございます。失礼いたします。

【3回目以降の留守番電話へのメッセージ】
 こちらは、札幌市電話納付案内センターの〇〇と申します。〇〇〇〇様にお伝えしたいことがござい
 ますので、大変お手数ではございますが、折返しお電話いただきますようお願いいたします。なお、当セ
 ンターの電話番号は011 - 〇〇〇 - 〇〇〇〇でございますので、よろしくお願いいたします。失礼いた
 します。

大変失礼いたしました。
 恐れ入りますが、お電話番号は×××の〇〇様ではございませんか。
 申し訳ございませんでした。失礼いたします。

それでは、また改めてお電話いたします。
 失礼いたします。

(お客様のお申し出を復唱)
 それでは、ご指定頂きました番号へ改めてお電話させ
 ていただきます。

さようございますか。お父様(お母様)は何時頃でしたらご在宅でしょうか。
 ※業務期間内の業務時間中であれば、再架電時間の指定可。
 ①平日はいない⇒「土日はご在宅でしょうか」
 ②土日外出もしくは不定期⇒「保護者の方のお仕事のお休みはいつでしょうか」
 ③業務期間内に保護者不在⇒対応終了
 ④携帯(指定番号)へかけなおして欲しい ⇒指定コール先確認

大変失礼いたしました。何時頃でしたらご都合
 よろしいでしょうか。

(お客様のお申し出を復唱)
 さようございますか。それでは、〇月〇日〇時
 頃に改めてお電話させていただきます。

さようございますか。
 また改めてお電話させていただきます。

さようございますか。大変失礼いたしました。
 それでは、私どもからのご案内は控えさせていただきます。

行き違いで大変失礼いたしました。ご納付いただいてから
 収納確認に2週間ほどかかってしまうものですので、
 差し支えなければ、いつ頃どちらでお納めいただいたか
 教えていただけますでしょうか。
 ※納付日等を聴取できたらコメント欄に入力。

さようございますか。
 いつ頃になるかご予定をお聞かせいただ
 けますでしょうか。

ありがとうございます。
 それでは納入通知書の裏面に記載してい
 る金融機関から納付をお願いいたします。

さようございますか。お支払いについては、状況
 をお調べしたのち、分納などのご相談も承っており
 ますので、一度、【札幌市子ども未来局子ども育成
 部子ども企画課】へご相談いただきますようお願い
 いたします。
 ◆子ども企画課:011-211-2989 平日 8:45~17:15

さようございますか。それでは再送させていただきますので、ご住所の確
 認をさせていただきます。念のため、送付先の住所を郵便番号からお教えい
 ただけますでしょうか。
 ※再送先の郵便番号・住所を聴取後は復唱する。
 聴取した住所はコメント欄に入力。(登録住所の場合は入力不要)
 ※現住所以外でもお客様希望の送付先に送付可能。但し、宛先は保護者のみ、
 海外への送付は不可。
 ※1週間以内に自宅(または指定住所)へお届けする事が可能。

さようございますか。△△様は何時頃でしたらご在
 宅でしょうか。
 ①平日はいない⇒「土日はご在宅でしょうか」
 ②土日外出もしくは不定期⇒「お仕事のお休みはいつ
 でしょうか」

(在籍中、かつ納入通知書払いの方のみ) 今後の児童クラブ利用料の納付につきまして、口座振替払いのご利用はいかがで
 しょうか。口座振替依頼書が児童クラブに設置してありますので、差し支えなければお手続きをお願いします。
 ご案内は以上でございます。本日は、私、札幌市電話納付案内センターの〇〇がご案内いたしました。お時間
 いただきまして、ありがとうございました。

■参考 Q&A 集（児童クラブ利用料）

【1】未納や納付について	
1	<p>納付が困難である。</p> <p>さようでございますか。担当部署でございます子ども未来局子ども育成部子ども企画課では、皆様からの納付相談を承っておりますので一度ご連絡をお願いいたします。状況をお調べしたのち、分納などのご相談を承っております。 （コロナウイルスの影響で納付が困難である旨の申出の場合） コロナウイルス感染症の影響でお支払いが難しい場合は、分割納付などの対応ができる場合がございます。ご相談については、担当部署でございます子ども未来局子ども育成部子ども企画課が承っておりますので、一度ご連絡をお願いいたします。</p> <p>※対話者 [000～002、01～07]、対話内容 [20：☆納付相談予定]を選択。 ※納付予定が●●月以降となる旨の申し出があった場合、定型文「●●月以降に納付希望」を入力。</p>
2	<p>納入通知書を紛失した。</p> <p>さようでございますか。それでは、担当部署でございます子ども未来局子ども育成部子ども企画課より、ご登録住所に再度お送りいたします。届き次第、お早めにお支払いくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「(未納全月分納入通知書再送付希望)」、特定の月のみであれば定型文「●月分納入通知書再送付希望」をコメント入力。 ※紛失した月が明確でないという方には、未納分すべての再送付を行う。その場合、二重払いを避けるため、新たに送付された納入通知書を使用し、古い納入通知書が見つかった際は破棄していただくよう案内。 ※納入通知書は月ごとに発行。 ※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の保護者のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。保護者宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p>
3	<p>納入通知書は届いていない。未確認である。</p> <p>さようでございますか。それでは、送付先の住所確認のため、まことに恐れ入りますが、ご住所をおうかがいできますか。 ※拒否された場合、対象者の了解を得た上でシステム上の住所を読み上げる。</p> <p>（住所に相違なし） ありがとうございます。うかがいましたご住所にあらためて納入通知書をお送りいたします。届き次第、お早めにお支払いくださいますようお願いいたします。1週間程度経過しても届かない場合は、大変お手数ではございますが、担当部署でございます子ども未来局子ども育成部子ども企画課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「(未納全月分納入通知書再送付希望)」、特定の月のみであれば定型文「(●月分納入通知書再送付希望)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。 ※紛失した月が明確でないという方には、未納分すべての再送付を行う。その場合、二重払いを避けるため、新たに送付された納入通知書を使用し、古い納入通知書が見つかった際は破棄していただくよう案内。 ※納入通知書は月ごとに発行。 ※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の保護者のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。保護者宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p> <p>（住所に相違あり） ありがとうございます。うかがいましたご住所は、こちらで把握しているものと異なっておりました。手続が必要になる場合がございますので、大変お手数ではございますが、担当部署でございます子ども未来局子ども育成部子ども企画課にご連絡くださいますようお願いいたします。発送のご希望は担当部署にて承ります。 ※[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(文書未確認、住所相違あり)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
4	<p>未納と言われている部分については最近納付した記憶がある。</p> <p>大変失礼いたしました。今回のお電話は、○月○日（○）時点で札幌市への収納が確認されている情報を基に作成しております。金融機関等でのお支払い後、札幌市に収納されるまで時間がかかるため、最近お支払いくださったのであれば行き違いでございます。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[01：納付済み]を選択。定型コメント「○月○日 ○○銀行/○月○日頃/月日等不明」を入力 ※札幌市への収納が確認された日というのは、領収書の領収印の日付ではない。</p>
5	<p>（複数の滞納がある場合で）一部分（●月分）しか納付できない。</p> <p>さようでございますか。（●月分）につきましても、お早めに納付していただきますようお願いいたします。残りの分の納付方法については、お手数ですが、一度担当部署でございます子ども未来局子ども育成部子ども企画課へご相談いただきますようお願いいたします。 ※対話者 [000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
6	<p>最近担当部署で納付について相談して、納付の猶予</p> <p>大変失礼いたしました。行き違いによりご連絡いたしました。ご相談された通りにさせていただきますようお願いいたします。</p>

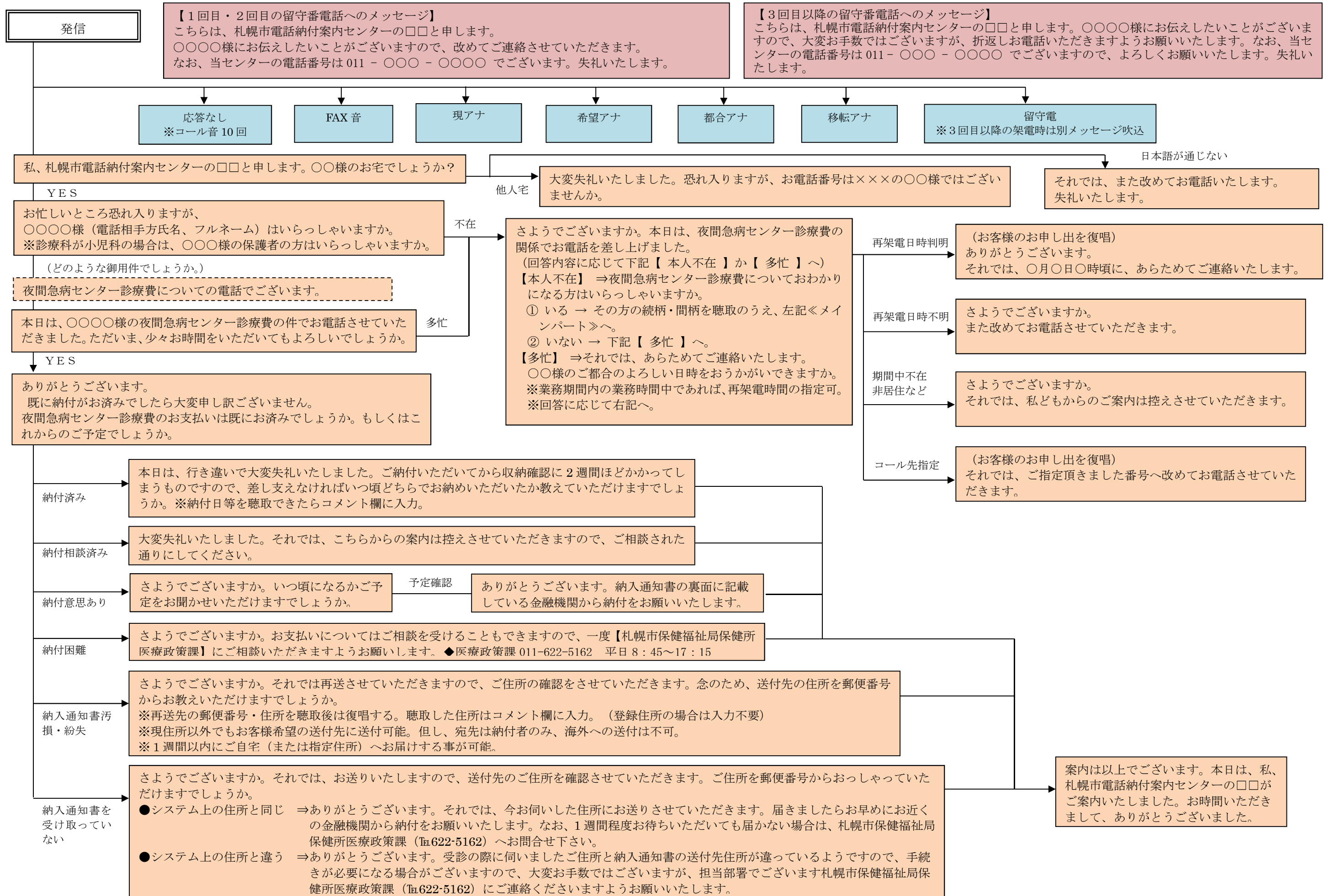
■参考 Q&A 集（児童クラブ利用料）

	を受けている（分割納付の手続をした）。その場合でもこのような連絡があるのか。	※対話者[000～002、01～07]、対話内容[22：☆納付相談済み]を選択
7	口座振替にしたい。	今後も発生する児童クラブ利用料について口座振替を希望される場合は、児童クラブに備え付けの用紙に必要事項を記入し、金融機関にご提出くださいますようお願いいたします。なお、金融機関窓口での手続後、実際に口座振替となるまでに1～2ヶ月かかります。それまでの間は引き続き、納入通知書でのお支払いとなります。 ※手続完了通知が届かないが、口座振替開始後は「児童クラブ利用料口座振替通知書」が届くことになることで、口座振替であることを確認することとなる。子ども未来局子ども育成部子ども企画課で開始月の確認は可能だが、あくまで金融機関から開始月の連絡があった方のみとなる。 ※口座振替申請書は所管課より郵送対応が可能。送付先住所と枚数（児童1人につき1枚）を聴取のうえ、到着をお待ちくださるよう案内。ただし、宛先はシステム上の保護者のみ。対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、定型文「口座振替申請書（●部）郵送希望。保護者宛て了承済み」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。
8	口座振替にしているのに、なぜ未納があるのか。	書類を金融機関に提出していただいてから1～2ヶ月、実際に口座振替が開始されるまで時間がかかるため、納入通知書での支払期間がございませぬ。そのため、口座振替が開始する前の児童クラブ利用料が残っていることがございませぬ。また、指定口座の残高不足等の事情により引き落とされなかつた可能性もございませぬ。再度の引き落としは行われなかつたため、まことに恐れ入りますが、翌月中旬頃にお送りする同封の納入通知書でお支払いくださるようお願いいたします。 ※金融機関での通帳届出印の確認やシステム端末への口座情報の入力作業等があるため、手続完了まで時間がかかることとなる。 ※口座振替日は毎月末日（休日の場合は年末年始を除き翌営業日）のため、前営業日までに入金するよう案内。
9	納付場所を教えてください。	納入通知書の裏面に記載されている金融機関でのみ取り扱っております。なお、児童クラブ、コンビニエンスストアでの納付は承っておりませぬ。また、振込用指定口座の用意もございませぬのでご了承願ひます。
10	児童クラブ利用料を二重に納めてしまった。	還付する（お返しする）ことにはなりますが、お手続にお時間がかかります。詳細は子ども未来局子ども育成部子ども企画課にお問合せくださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、「重複納付したため確認希望」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。
11	滞納額の総額を確認して（教えて）ほしい。	担当部署から送られたデータでご案内の金額はお答えできますが、滞納されている総額は分かりかねますので、大変お手数ではございませぬが、子ども未来局子ども育成部子ども企画課にお問合せくださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「未納詳細確認希望」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。
12	児童クラブ利用料を払わないと児童クラブを追い出されるのか。	児童クラブ利用料の未納により、児童クラブから強制的に退所させる制度は現在ございませぬが、このまま未納が続きますと、児童クラブの利用を停止させていただく場合がございませぬ。詳細は担当部署でございませぬ子ども未来局子ども育成部子ども企画課にご相談くださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。
【2】児童クラブ利用料の金額について		
13	児童クラブ利用料はどのように決定しているのか。	児童クラブ利用料は月額2,000円となっております。詳しくは子ども未来局子ども育成部子ども企画課にお問い合わせくださいますようお願いいたします。 ※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。
14	児童クラブに関することはどこに聞けばよいか。	児童クラブ利用料の納付や、児童クラブに関する一般的な事項につきましては、子ども未来局子ども育成部子ども企画課に、お問合せくださいますようお願いいたします。 ※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。 ※「何故センターで答えられないのか」と質問を受けた場合のみ、「札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございませぬ。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【子ども未来局子ども育成部子ども企画課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。（電話番号）平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。」と回答すること。
【3】その他		
15	用件を教えろ。（保護者、指定対応者以外）	申し訳ございませぬ。ご案内の内容は保護者の方にお伝えしております。
16	なぜ用件が言えないのか。（保護者、指定対応者以外）	個人情報に関する守秘義務がございませぬので、保護者の方に直接お話をしよう依頼を受けております。ご案内することができず、まことに申し訳ございませぬ。

■参考 Q&A 集（児童クラブ利用料）

17	なぜ区役所や市役所の開庁時間帯に連絡してくるのか。	開庁時間帯だけではなく、比較のお客様に電話がつながりやすいと思われる時間帯にもご連絡をさしあげる業務でございます。お忙しい中（お休み中）の連絡となり、まことに申し訳ございません。
18	札幌市電話納付案内センターは何をしているところですか？	札幌市の料金について、納付確認がとれていない方へお電話で納付のご案内を行っているコールセンターでございます。
19	札幌市電話納付案内センターはどこにありますか？	札幌市電話納付案内センターの場所は、札幌市内の民間ビルにございます。札幌市電話納付案内センターは電話設備のみで（セキュリティの関係上）窓口を設けておりません。そのため、場所を公にすることは控えております。何とぞ、ご理解をいただきますようお願いいたします。
20	札幌市電話納付案内センターは市の職員ですか？	札幌市から委託を受けた民間事業者の社員です。
21	どこの会社でやっているのですか？	〇〇〇〇です。
22	委託会社の住所は？	札幌市〇〇区〇〇〇です。 ※電話番号を問われた際は、 【電話番号】011-000-0000 業務時間は平日の11時30分～13時30分又は16時30分～20時30分です。
23	札幌市電話納付案内センターを担当している市の部署はどこですか？	札幌市電話納付案内センターを管轄しておりますのは、【財政局管財部管財課】でございますが、本日ご案内した件でご相談（ご確認）をご希望の場合は、【子ども未来局子ども育成部子ども企画課】でございます。
24	このような個人情報を扱うのは、個人情報の漏えいではないか？	札幌市より委託を受けて業務を取り行っておりますので、情報漏えいには当たりません。札幌市では、個人情報を取り扱う事務を委託するにあたり、委託先に守秘義務を課すなど個人情報保護のために必要な措置を講じております。弊社も個人情報の保護に当たり万全の態勢を敷いておりますので、お客様にご迷惑をおかけすることはありません。ご安心ください。
25	（制度等の質問に対して） なぜ答えられないのか？	札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【担当課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。（電話番号）平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。
26	対応が困難な場合 ・〇〇様のお宅でしょうか？ ・札幌市電話納付案内センターの〇〇と申します。 の段階で、対応ができない状態となった場合	「札幌市からのご案内がありお電話いたしました」などの説明をおこない、対応が困難と判断した場合 さようでございますか。それではこちらからのご案内は控えさせていただきます。失礼いたしました。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[40：対話拒否]を選択。

■ 参考トークスクリプト (夜間急病センター使用料・手数料)



■参考 Q&A 集（夜間急病センター使用料・手数料）

【1】未納や納付について		
1	納付が困難である。	<p>さようございますか。それでは大変お手数ではございますが、担当部署でございます保健福祉局保健所医療政策課が、ご相談を受け付けておりますので、ご連絡いただきますようお願いいたします。</p> <p>（コロナウイルスの影響で納付が困難である旨の申出の場合）</p> <p>コロナウイルス感染症の影響でお支払いが難しい場合は、分割納付などの対応ができる場合がございます。ご相談については、担当部署でございます保健福祉局保健所医療政策課が承っておりますので、一度ご連絡をお願いいたします。</p> <p>※対話者 [000～002、01～07]、対話内容 [20：☆納付相談予定]を選択。</p> <p>※納付予定が●●月以降となる旨の申し出があった場合、定型文「●●月以降に納付希望」を入力</p>
2	3割（自己負担分）なら支払うことができるが、全額は払えない。	<p>さようございますか。健康保険証はお持ちでしょうか。</p> <p>（持っている）</p> <p>保険証をお持ちであっても、受診の際に窓口で提示できなかった場合には、一旦全額をお支払いいただく必要がございます。後日、ご加入の健康保険で手続きを行うことで、還付を受けることが可能な場合があります。詳細につきましては、大変お手数ではございますが、担当部署でございます保健福祉局保健所医療政策課にお問い合わせくださいますようお願いいたします。</p> <p>（もっていない）</p> <p>さようございますか。それでは、大変お手数ではございますが、担当部署でございます保健福祉局保健所医療政策課にご相談いただきますようお願いいたします。</p> <p>※対話者 [000～002、01～07]、対話内容 [20：☆納付相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。</p>
3	生活保護を受給している。	<p>さようございますか。それでは納入通知書や夜間急病センターの窓口ではお支払いをせずに担当のケースワーカー（お住まいの区の保健福祉部保護課）にご相談していただきますようお願いいたします。</p> <p>※対話者 [000～002、01～07]、対話内容 [21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。</p>
4	納入通知書を紛失した。	<p>さようございますか。それでは、担当部署でございます保健福祉局保健所医療政策課より、ご登録住所に再度お送りいたします。届き次第、金融機関の窓口でお早めにお支払いくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「未納全月分納入通知書再送付希望」、特定の月のみであれば定型文「●●月分納入通知書再送付希望」をコメント入力。</p> <p>※二重払いを避けるため、新たに送付された納入通知書を使用し、古い納入通知書が見つかった際は破棄していただくよう案内。</p> <p>※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の本人のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。指定先宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p>
5	納入通知書を受け取っていない。 （納入通知書は夜間急病センターの窓口で交付）	<p>さようございますか。それでは、担当部署でございます保健福祉局保健所医療政策課より、ご登録住所にお送りいたします。届き次第、お早めにお支払いくださいますようお願いいたします。</p> <p>送付先の住所確認のため、まことに恐れ入りますが、ご住所をお伺いできますか。</p> <p>※拒否された場合、対象者の了解を得た上でシステム上の住所を読み上げる。</p> <p>（住所に相違なし）</p> <p>ありがとうございます。うかがいましたご住所に納入通知書をお送りいたします。届き次第、お早めにお支払いくださいますようお願いいたします。1週間程度経過しても届かない場合は、大変お手数ではございますが、担当部署でございます保健福祉局保健所医療政策課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「未納全月分納入通知書再送付希望」、特定の月のみであれば定型文「●●月分納入通知書再送付希望」をコメント入力。</p> <p>※二重払いを避けるため、新たに送付された納入通知書を使用し、古い納入通知書が見つかった際は破棄していただくよう案内。</p> <p>※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の本人のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。指定先宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p> <p>（住所に相違あり）</p> <p>ありがとうございます。うかがいましたご住所は、こちらで把握しているものと異なっておりました。手続が必要になる場合がございますので、大変お手数ではございますが、担当部署でございます保健福祉局保健所医療政策課にご連絡くださいますようお願いいたします。発送のご希望は担当部署にて承ります。</p> <p>※[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「文書未確認、住所相違あり」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>

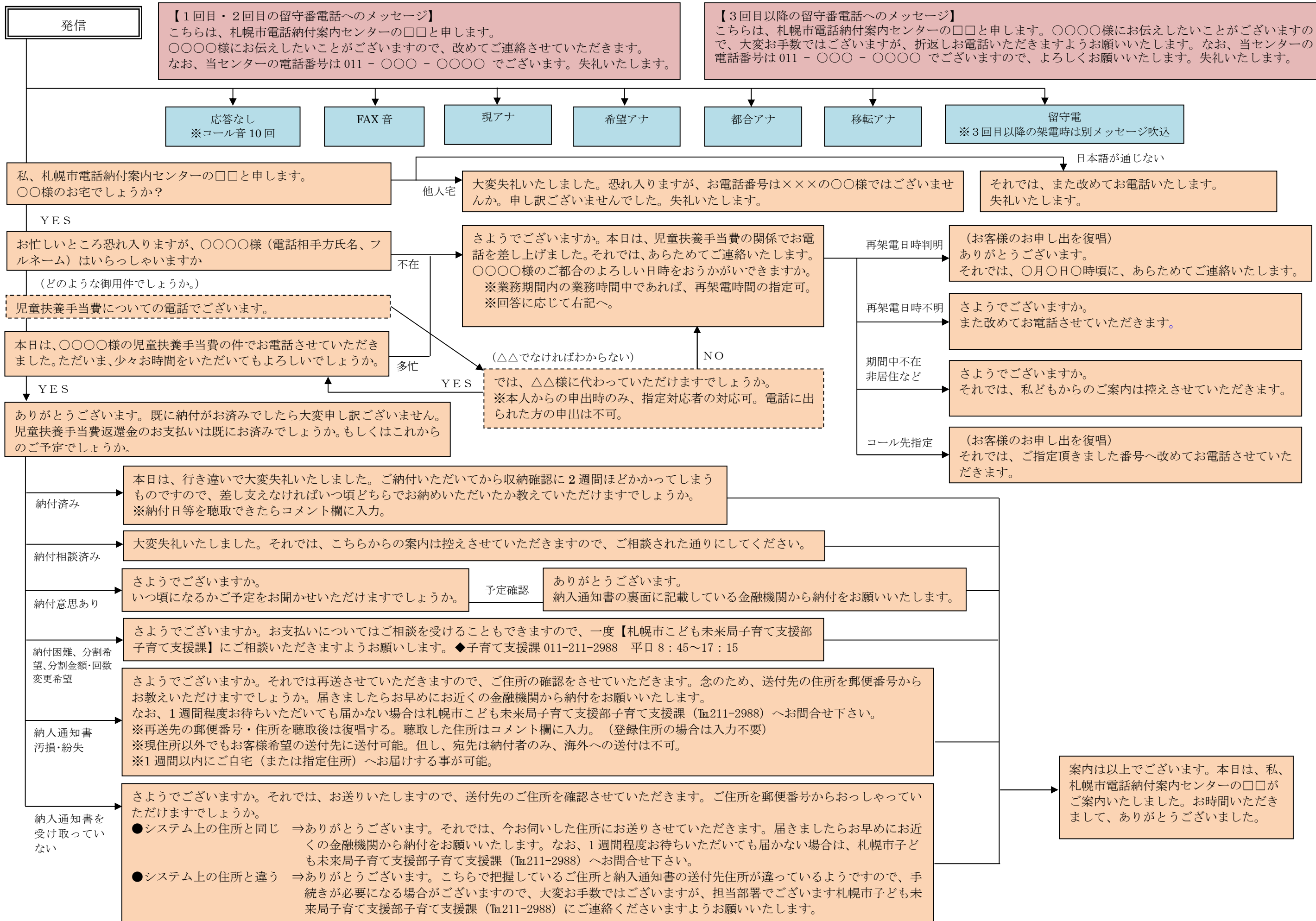
■参考 Q&A 集（夜間急病センター使用料・手数料）

6	（複数の滞納がある場合で）一部分しか納付できない。	さようございますか。それでは納付可能な分についてはお早めに納付していただきますようお願いします。残りの分の納付方法については、大変お手数ではございますが、一度担当部署でございます保健福祉局保健所医療政策課にご相談いただけますようお願いいたします。 ※対話者 [000～002、01～07]、対話内容 [20：☆納付相談予定]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。
7	未納と言われている部分については最近納付した記憶がある。	大変失礼いたしました。今回のお電話は、○月○日（○）時点で札幌市への収納が確認されている情報を基に作成しております。金融機関等でのお支払い後、札幌市に収納されるまで時間がかかるため、最近お支払いくださったのであれば行き違いでございます。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[01：納付済み]を選択。定型文「○月○日 ○○銀行／○月○日頃／月日等不明」を入力 ※札幌市への収納が確認された日というのは、領収書の領収印の日付ではない。
8	最近（以前）担当部署で納付について相談して、納付の猶予を受けている（分割納付の手続をした）。その場合でもこのような連絡があるのか。	大変失礼いたしました。行き違いによりご連絡いたしました。ご相談された通りにしていただきますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[22：☆納付相談済み]を選択。
9	納付場所を教えてください。	受診時にお受け取りになった納入通知書の裏面に記載されている金融機関で納付することができます。金融機関の窓口営業時間に納付することが難しい場合は、夜間急病センターの窓口でも、毎日、19時から翌日の朝7時まで納付することができます。なお、コンビニエンスストアでの納付や、振込による納付は承っておりませんのでご了承願います。
10	夜間急病センター使用料・手数料に関するはどこに聞けばよいか。	夜間急病センター使用料・手数料に関する事項につきましては、担当部署でございます保健福祉局保健所医療政策課に、お問合せさせていただきますようお願いいたします。 ※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。 ※「何故センターで答えられないのか」と質問を受けた場合のみ、「札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【保健福祉局保健所医療政策課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。（電話番号）平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。」と回答すること。
11	滞納額の総額を確認して（教えて）ほしい。	担当部署から送られたデータでご案内の金額はお答えできますが、滞納されている総額は分かりかねますので、大変お手数ではございますが、保健福祉局保健所医療政策課にお問合せさせていただきますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「未納詳細確認希望」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。
12	手数料とは何か。	診療時に発行した診断書・証明書の料金になります。
13	（手数料について）診断書等を発行してもらった覚えがない。	大変お手数ではございますが、一度担当部署でございます保健福祉局保健所医療政策課にご確認いただけますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。
【2】その他		
14	用件を教えろ。（本人、指定対応者以外）	申し訳ございません。ご案内の内容はご本人様、もしくは夜間急病センター診療費の納付に関しておわかりになる方にお伝えする業務のため、再度お電話いたします。
15	なぜ用件が言えないのか。（本人、指定対応者以外）	個人情報に関する守秘義務がございますので、ご本人様、もしくは夜間急病センター診療費の納付に関しておわかりになる方に直接お話をしよう依頼を受けております。ご案内することができず、まことに申し訳ございません。
16	なぜ区役所や市役所の閉庁時間帯に連絡してくるのか。	閉庁時間帯だけではなく、比較的客户様に電話がつながりやすいと思われる時間帯にもご連絡をさしあげる業務でございます。お忙しい中（お休み中）の連絡となり、まことに申し訳ございません。
17	札幌市電話納付案内センターは何をしているところですか？	札幌市の料金について、納付確認がとれていない方へお電話で納付のご案内を行っているコールセンターでございます。
18	札幌市電話納付案内センターはどこにありますか？	札幌市電話納付案内センターの場所は、札幌市内の民間ビルでございます。札幌市電話納付案内センターは電話設備のみので（セキュリティの関係上）窓口を設けておりません。そのため、場所を公にすることは控えております。何とぞ、ご理解をいただきますようお願いいたします。
19	札幌市電話納付案内センターは市の職員ですか？	札幌市から委託を受けた民間事業者の社員です。
20	どこの会社でやっているのですか？	〇〇〇〇です。
21	委託会社の住所は？	札幌市〇〇区〇〇〇です。 ※電話番号を問われた際は、 【電話番号】011-000-0000 業務時間は平日の11時30分～13時30分又は16時30分～20時30分です。
22	札幌市電話納付案内センターを担当している市の	札幌市電話納付案内センターを管轄しておりますのは、【財政局管財部管財課】でございますが、

■参考 Q&A 集（夜間急病センター使用料・手数料）

	部署はどこですか？	本日ご案内した件でご相談（ご確認）をご希望の場合は、【保健福祉局保健所医療政策課】でございます。
23	このような個人情報を扱うのは、個人情報の漏えいではないか？	札幌市より委託を受けて業務を取り行っておりますので、情報漏えいには当たりません。札幌市では、個人情報を取り扱う事務を委託するにあたり、委託先に守秘義務を課すなど個人情報保護のために必要な措置を講じております。弊社も個人情報の保護に当たり万全の態勢を敷いておりますので、お客様にご迷惑をおかけすることはありません。ご安心ください。
24	(制度等の質問に対して) なぜ答えられないのか？	札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【担当課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。(電話番号)平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。
25	対応が困難な場合 ・〇〇様のお宅でしょうか？ ・札幌市電話納付案内センターの〇〇と申します。 の段階で、対応ができない状態となった場合	「札幌市からのご案内がありお電話いたしました」などの説明をおこない、対応が困難と判断した場合 さようでございますか。それではこちらからのご案内は控えさせていただきます。失礼いたしました。 ※対話者[000~002、01~07]、対話内容[40：対話拒否]を選択し、コメントを入力。

■ 参考トークスクリプト (児童扶養手当費返金)



■参考 Q&A 集（児童扶養手当費返還金）

【1】未納や納付について		
1	督促状が届いたが、これは何か。	児童扶養手当の受給資格喪失等により、手当の過払いがあった方に対し、返還をお願いするものでございます。
2	納付が困難である。	<p>さようでございますか。それでは大変お手数ではございますが、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部子育て支援課が、お支払いについてのご相談を受け付けておりますので、ご連絡いただきますようお願いいたします。</p> <p>（コロナウイルスの影響で納付が困難である旨の申出の場合）</p> <p>コロナウイルス感染症の影響でお支払いが難しい場合は、分割納付（すでに分割納付の方は、分割納付金額の変更）などの対応ができる場合がございます。ご相談については、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部子育て支援課が承っておりますので、一度ご連絡をお願いいたします。</p> <p>※対話者 [000～002、01～07]、対話内容 [20：☆納付相談予定]を選択。</p> <p>※納付予定が●●月以降となる旨の申し出があった場合、定型文「●●月以降に納付希望」を入力</p>
3	納入通知書を紛失した。	<p>さようでございますか。それでは、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部子育て支援課より、ご登録住所に再度お送りいたします。届き次第、金融機関の窓口でお早めにお支払いいただきますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「未納全月分納入通知書再送付希望」、特定の月のみであれば定型文「●月分納入通知書再送付希望」をコメント入力。</p> <p>※二重払いを避けるため、新たに送付された納入通知書を使用し、古い納入通知書が見つかった際は破棄していただくよう案内。</p> <p>※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の本人のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。指定先宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p>
4	納入通知書は届いていない。未確認である。	<p>さようでございますか。それでは、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部子育て支援課より、ご登録住所にお送りいたします。届き次第、お早めにお支払いいただきますようお願いいたします。</p> <p>送付先の住所確認のため、まことに恐れ入りますが、ご住所をお伺いできますか。</p> <p>※拒否された場合、対象者の了解を得た上でシステム上の住所を読み上げる。</p> <p>（住所に相違なし）</p> <p>ありがとうございます。うかがいましたご住所に納入通知書をお送りいたします。1週間以内にお届けいたしますので、届き次第、お早めにお支払いいただきますようお願いいたします。1週間程度経過しても届かない場合は、大変お手数ではございますが、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部子育て支援課にお問合せさせていただきますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「未納全月分納入通知書再送付希望」、特定の月のみであれば定型文「●月分納入通知書再送付希望」をコメント入力。</p> <p>※二重払いを避けるため、新たに送付された納入通知書を使用し、古い納入通知書が見つかった際は破棄していただくよう案内。</p> <p>※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の本人のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。指定先宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p> <p>（住所に相違あり）</p> <p>ありがとうございます。うかがいましたご住所は、こちらで把握しているものと異なっておりました。手続が必要になる場合がございますので、大変お手数ではございますが、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部子育て支援課にご連絡くださいますようお願いいたします。発送のご希望は担当部署にて承ります。</p> <p>※[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「文書未確認、住所相違あり」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
5	児童扶養手当の返還に関することはどこに聞けばよいか。	<p>児童扶養手当の返還に関する事項につきましては、担当部署でございます子ども未来局子育て支援部子育て支援課にお問合せさせていただきますようお願いいたします。</p> <p>※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。</p> <p>※「何故センターで答えられないのか」と質問を受けた場合のみ、「札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【子ども未来局子育て支援部子育て支援課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。（電話番号）平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。」と回答すること。</p>
6	なぜ児童扶養手当を返さなくてはならないのか。	<p>（過払いの理由をデータより確認）</p> <p>【年金受給の場合】</p>

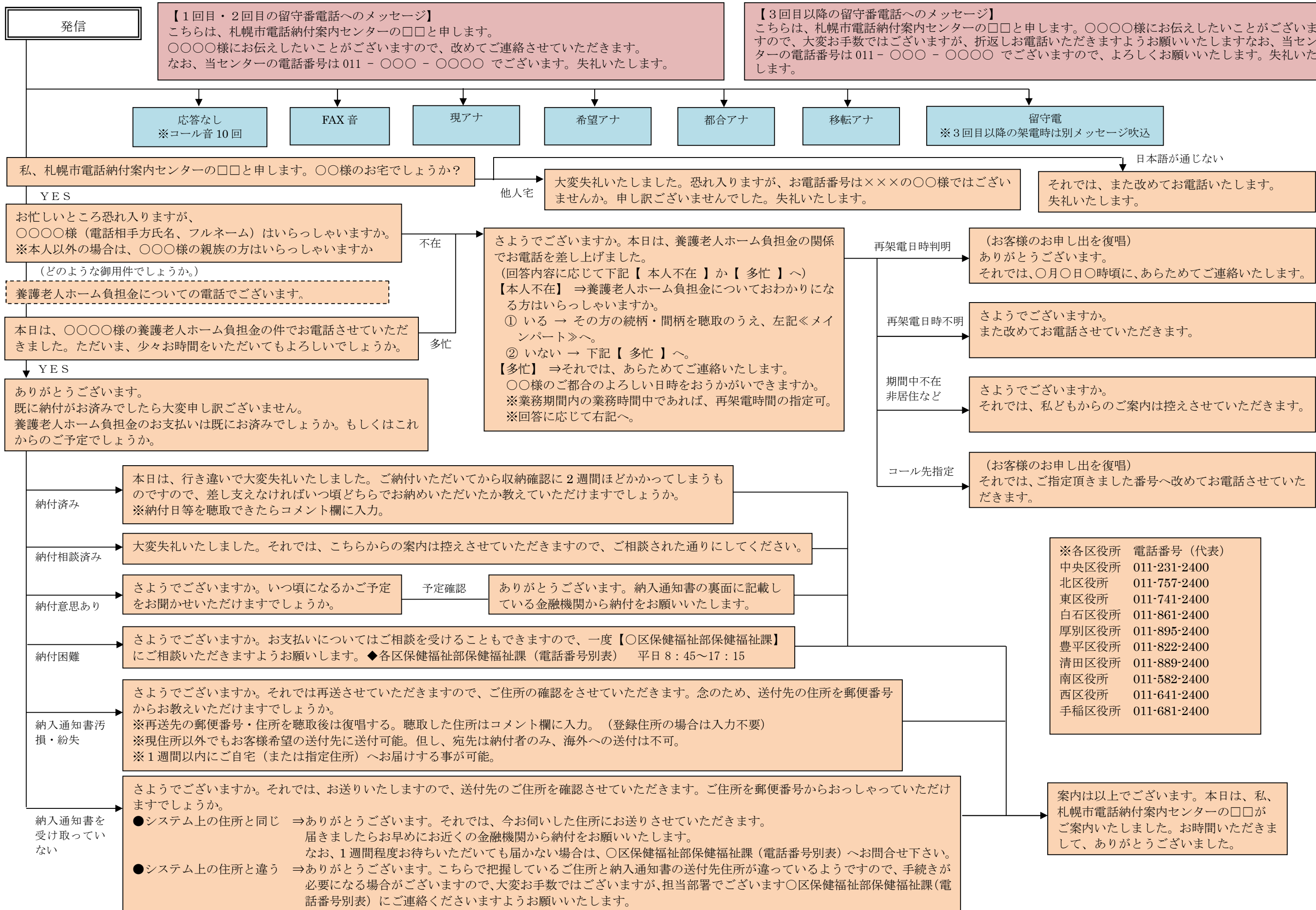
■参考 Q&A 集（児童扶養手当費返還金）

		他の年金を遡って受給したことにより児童扶養手当の受給資格を喪失し、他の年金を受給した期間の児童扶養手当が過払いとなったためでございます。 【婚姻・事実婚の場合】 婚姻または事実婚により、児童扶養手当の受給資格を喪失し、児童扶養手当が過払いとなったためでございます。
7	札幌市のミスで過払いになったのではないかと。それでも児童扶養手当を返さなくてはならないのか。	札幌市のミスや誤判断によるものではなく、遡って受給資格が消滅したことによるものでありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
8	住所は同一だが、世帯は別である。事実婚とみなされるのか。	制度上、別世帯であっても、住所が同一であれば、事実婚とみなされることになります。 詳細につきましてはお手数ではございますが、子ども未来局子育て支援部子育て支援課へご連絡いただきますようお願いいたします。 電話番号は011-211-2988、受付時間は平日8時45分から17時15分でございます。 ※納付相談であれば、対話者 [000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。 ※事実婚の考え方などの質問については、対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型コメント「事実婚者」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。
9	住所は同一だが、生計は別になっている。事実婚とみなされるのか。	制度上、生計が別であっても、住所が同一であれば、事実婚とみなされることになります。 詳細につきましてはお手数ではございますが、子ども未来局子育て支援部子育て支援課へご連絡いただきますようお願いいたします。 電話番号は011-211-2988、受付時間は平日8時45分から17時15分でございます。 ※納付相談であれば、対話者 [000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。 ※事実婚の考え方などの質問については、対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型コメント「事実婚者」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。
10	住所が別であり、生計も別になっている。事実婚とみなされるのか。	制度上、日常的ではなくても、生計の援助や定期的な訪問があれば、事実婚とみなされることになります。 詳細につきましてはお手数ではございますが、子ども未来局子育て支援部子育て支援課へご連絡いただきますようお願いいたします。 電話番号は011-211-2988、受付時間は平日8時45分から17時15分でございます。 ※納付相談であれば、対話者 [000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。 ※事実婚の考え方などの質問については、対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型コメント「事実婚者」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。
11	生活保護を受給することになっている。（もしくは受給中である）それでも支払わなくてはならないのか。	制度上、生活保護受給（予定）者の方でも、返還していただく必要がございます。 詳細につきましてはお手数ではございますが、子ども未来局子育て支援部子育て支援課へご連絡いただきますようお願いいたします。 電話番号は011-211-2988、受付時間は平日8時45分から17時15分でございます。 ※納付相談であれば、対話者 [000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。 ※生活保護の相談であれば、対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型コメント「生活保護受給（予定）者」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。
12	督促状が届いたが、未納と言われている部分については最近納付した記憶がある。	大変失礼いたしました。今回の督促状は、○月○日（○）時点で札幌市への収納が確認されている情報を元に作成しております。 金融機関等で納付された後、札幌市に収納されるまで時間がかかるため、最近ご納付いただいたのであれば行き違いでございます。 ※「札幌市への収納が確認された日」というのは、「領収書の領収印の日付」ではありません。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[01：納付済み]を選択。定型コメント「○月○日 ○○銀行／○月○日頃／月日等不明」を入力する。
13	最近、担当部署で納付について相談して、納付の猶予を受けている（分割納付の手続をした）。その場合でも、このような連絡があるのか。	大変失礼いたしました。行き違いによりご連絡いたしました。ご相談された通りにさせていただきますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[22：☆納付相談済み]を選択。
14	このまま支払わないとどうなるか。	札幌市としても、まずは自主的な納付をお願いしているところでございますが、このまま連絡や相談もなく納付がない場合は、やむをえず財産調査・差押となってしまう場合もございます。 一度、担当部署の子ども未来局子育て支援部子育て支援課へ納付のご相談をしていただきたいと思います。 電話番号は011-211-2988、受付時間は平日8時45分から17時15分でございます。
15	納付場所はどこか。 コンビニエンスストアでも使えるか。	コンビニエンスストアでの取扱いはございません。 納入通知書の裏面に記載されている金融機関をご利用いただきますようお願いいたします。
16	納めていない金額はいくらですか。	今回、当センターでご案内いたしました金額につきましては、○ヶ月分で◇◇円（※貸与データの調定金額を参照）でございます。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(未納額案内済み)」をコメント入力。また、架電結果の詳細をコメント入

■参考 Q&A 集（児童扶養手当費返還金）

		力する。
17	返還する金額の総額はいくらですか。	当センターで把握している〇〇様の返還する金額の総額は、△△円（※貸与データの債務総額を参照）でございます。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(返還金総額案内済み)」をコメント入力。また、架電結果の詳細をコメント入力する。
【2】 その他		
18	用件を教えろ。（保護者、指定対応者以外）	申し訳ございません。ご案内の内容は保護者の方にお伝えしております。
19	なぜ用件が言えないのか。（保護者、指定対応者以外）	個人情報に関する守秘義務がございますので、保護者の方に直接お話をするよう依頼を受けております。ご案内することができず、まことに申し訳ございません。
20	なぜ区役所や市役所の閉庁時間帯に連絡してくるのか。	開庁時間帯だけではなく、比較のお客様に電話につながりやすいと思われる時間帯にもご連絡をさしあげる業務でございます。お忙しい中（お休み中）の連絡となり、まことに申し訳ございません。
21	札幌市電話納付案内センターは何をしているところですか？	札幌市の料金について、納付確認がとれていない方へお電話で納付のご案内を行っているコールセンターでございます。
22	札幌市電話納付案内センターはどこにありますか？	札幌市電話納付案内センターの場所は、札幌市内の民間ビルにございます。札幌市電話納付案内センターは電話設備のみで（セキュリティの関係上）窓口を設けておりません。そのため、場所を公にすることは控えております。何とぞ、ご理解をいただきますようお願いいたします。
23	札幌市電話納付案内センターは市の職員ですか？	札幌市から委託を受けた民間事業者の社員です。
24	どこの会社でやっているのですか？	〇〇〇〇です。
25	委託会社の住所は？	札幌市〇〇区〇〇〇です。 ※電話番号を問われた際は、 【電話番号】011-000-0000 業務時間は平日の11時30分～13時30分又は16時30分～20時30分です。
26	札幌市電話納付案内センターを担当している市の部署はどこですか？	札幌市電話納付案内センターを管轄しておりますのは、【財政局管財部管財課】でございますが、本日ご案内した件でご相談（ご確認）をご希望の場合は、【子ども未来局子育て支援部子育て支援課】でございます。
27	このような個人情報を扱うのは、個人情報の漏えいではないか？	札幌市より委託を受けて業務を取り行っておりますので、情報漏えいには当たりません。札幌市では、個人情報を取り扱う事務を委託するにあたり、委託先に守秘義務を課すなど個人情報保護のために必要な措置を講じております。弊社も個人情報の保護に当たり万全の態勢を敷いておりますので、お客様にご迷惑をおかけすることはございません。ご安心ください。
28	(制度等の質問に対して) なぜ答えられないのか？	札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【担当課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。（電話番号）平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。
29	対応が困難な場合 ・〇〇様のお宅でしょうか？ ・札幌市電話納付案内センターの〇〇と申しませ す。 の段階で、対応ができない状態となった場合	「札幌市からのご案内がありお電話いたしました」などの説明をおこない、対応が困難と判断した場合は、失礼いたしました。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[40：対話拒否]を選択し、コメントを入力。

■ 参考トークスクリプト (老人福祉施設)



■参考 Q&A 集（老人福祉施設）

【1】未納や納付について	
1	<p>納付が困難である。</p> <p>さようでございますか。担当部署でございます〇区保健福祉部保健福祉課では、皆様からの納付相談を承っておりますので一度ご連絡をお願いします。状況をお調べしたのち、分納などのご相談を承っております。 （コロナウイルスの影響で納付が困難である旨の申出の場合） コロナウイルス感染症の影響でお支払いが難しい場合は、分割納付などの対応ができる場合がございます。ご相談については、担当部署でございます〇区保健福祉部保健福祉課が承っておりますので、一度ご連絡をお願いいたします。 ※対話者 [000～002、01～07]、対話内容 [20：☆納付相談予定]を選択。 ※納付予定が●●月以降となる旨の申し出があった場合、定型コメント「●●月以降に納付希望」を入力。</p>
2	<p>納入通知書を紛失した。</p> <p>さようでございますか。それでは、担当部署でございます〇区保健福祉部保健福祉課より、ご登録住所に再度お送りいたします。届き次第、金融機関の窓口にてお早めにお支払いくださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「(未納全月分納入通知書再送付希望)」、特定の月のみであれば定型文「(●●月分納入通知書再送付希望)」をコメント入力。 ※紛失した月が明確でないという方には、未納分すべての再送付を行う。その場合、二重払いを避けるため、新たに送付された納入通知書を使用し、古い納入通知書が見つかった際は破棄していただくよう案内。 ※納入通知書は月ごとに発行。 ※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先は原則、システム上の本人のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。指定先宛て了済済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p>
3	<p>納入通知書は届いていない。未確認である。</p> <p>さようでございますか。それでは直接ご自宅に送付させていただきます。送付先の住所確認のため、まことに恐れ入りますが、ご住所をお伺いできますか。 ※拒否された場合、対象者の了解を得た上でシステム上の住所を読み上げる。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p> <p>（住所に相違なし） ありがとうございます。うかがいましたご住所にあらためて納入通知書をお送りいたします。届き次第、金融機関の窓口にてお早めにお支払いくださいますようお願いいたします。1週間程度経過しても届かない場合は、大変お手数ではございますが、担当部署でございます〇区保健福祉部保健福祉課にお問合せくださいますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「(未納全月分納入通知書再送付希望)」、特定の月のみであれば定型文「(●●月分納入通知書再送付希望)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。 ※納入通知書は月ごとに発行。 ※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先は原則、システム上の本人のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。指定先宛て了済済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p> <p>（住所に相違あり） ありがとうございます。うかがいましたご住所は、こちらで把握しているものと異なっておりました。手続が必要になる場合がございますので、大変お手数ではございますが、担当部署でございます〇区保健福祉部保健福祉課にご連絡くださいますようお願いいたします。発送のご希望は担当部署にて承ります。 ※[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(文書未確認、住所相違あり)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
4	<p>未納と言われている部分については最近納付した記憶がある。</p> <p>大変失礼いたしました。今回のお電話は、〇月〇日（〇）時点で札幌市への収納が確認されている情報を基に作成しております。金融機関等でお支払い後、札幌市で収納が確認されるまで時間がかかるため、最近お支払いくださったのであれば行き違いでございます。 ※札幌市への収納が確認された日というのは、領収書の領収印の日付ではない。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[01：納付済み]を選択。定型コメント「〇月〇日 〇〇銀行/〇月〇日頃/月日等不明」を入力する。</p>
5	<p>（複数の滞納がある場合で）一部分（●●月分）しか納付できない。</p> <p>さようでございますか。（●●月分）につきましては、お早めに納付していただきますようお願いいたします。残りの分の納付方法については、お手数ですが、一度担当部署でございます〇区保健福祉部保健福祉課へご相談いただけますようお願いいたします。 ※対話者 [000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
6	<p>最近担当部署で納付について相談して、納付の猶予を受けている（分割納付の手続をした）。その場合でもこのような連絡があるのか。</p> <p>大変失礼いたしました。行き違いによりご連絡いたしました。ご相談された通りにさせていただきますようお願いいたします。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[22：☆納付相談済み]を選択。</p>
7	<p>納付場所を教えてください。</p> <p>納入通知書の裏面に記載されている金融機関で取り扱っております。なお、養護老人ホームやコンビニエンスストアでの納付は承っておりません。また、</p>

■参考 Q&A 集（老人福祉施設）

		振込用指定口座の用意もございませんのでご了承願います。
8	養護老人ホーム負担金を二重に納めてしまった。	<p>養護老人ホーム負担金に未納が無い場合には還付する（お返しする）こととなりますが、お手続きにお時間がかかります。詳細は〇区保健福祉部保健福祉課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、「(重複納付したため確認希望)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
9	滞納額の総額を確認して（教えて）ほしい。	<p>担当部署から送られたデータでご案内の金額はお答えできますが、滞納されている総額は分かりかねますので、大変お手数ではございますが、〇区保健福祉部保健福祉課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(未納詳細確認希望)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
10	養護老人ホーム負担金を払わないと施設を追い出されるのか。	<p>養護老人ホーム負担金の未納により、養護老人ホームから強制的に退去させる制度は現在ございませんが、詳細は担当部署でございます〇区保健福祉部保健福祉課にご相談くださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。</p>
【2】養護老人ホーム負担金の金額について		
11	養護老人ホーム負担金に関することはどこに聞けばよいか。	<p>養護老人ホーム負担金の納付や、養護老人ホーム負担金に関する一般的な事項につきましては、担当部署でございます〇区保健福祉部保健福祉課に、お問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。</p> <p>※「何故センターで答えられないのか」と質問を受けた場合のみ、「札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【〇区保健福祉部保健福祉課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。（電話番号）平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。」と回答すること。</p>
12	養護老人ホーム負担金はどのように決定しているのか。	<p>養護老人ホーム負担金は各世帯の合計の所得税額を基に計算しております。共働きであれば、ご夫婦の所得税額を合算して養護老人ホーム負担金を決定しております。世帯によっては、(父母の所得が少ないので)同居の祖父母の所得も合算しているケースもございます。養護老人ホーム負担金の決定に際しては、配当控除、外国税額控除、住宅ローン控除については適用されませんのでご注意ください。個別の内容につきましては、〇区保健福祉部保健福祉課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。</p>
13	修正申告した。	<p>まことにお手数ではございますが、担当部署でございます〇区保健福祉部保健福祉課にお問合せくださいますようお願いいたします。遡って確定申告を行った場合、養護老人ホーム負担金に変更がある可能性がございます。</p> <p>※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。</p>
【3】その他		
14	用件を教えろ。（本人、指定対応者以外）	申し訳ございません。ご案内の内容はご本人様、もしくは養護老人ホーム負担金の納付に関しておわかりになる方にお伝えしております。
15	なぜ用件が言えないのか。（本人、指定対応者以外）	個人情報に関する守秘義務がございますので、ご本人様、もしくは養護老人ホーム負担金の納付に関しておわかりになる方に直接お話をしよう依頼を受けております。ご案内することができず、まことに申し訳ございません。
16	なぜ区役所や市役所の開庁時間帯に連絡してくるのか。	開庁時間帯だけではなく、比較のお客様に電話がつながりやすいと思われる時間帯にもご連絡をさしあげる業務でございます。お忙しい中（お休み中）の連絡となり、まことに申し訳ございません。
17	札幌市電話納付案内センターは何をしているところですか？	札幌市の料金について、納付確認がとれていない方へお電話で納付のご案内を行っているコールセンターでございます。
18	札幌市電話納付案内センターはどこにありますか？	札幌市電話納付案内センターの場所は、札幌市内の民間ビルにございます。札幌市電話納付案内センターは電話設備のみで（セキュリティーの関係上）窓口を設けておりません。そのため、場所を公にすることは控えております。何とぞ、ご理解をいただきますようお願いいたします。
19	札幌市電話納付案内センターは市の職員ですか？	札幌市から委託を受けた民間事業者の社員です。
20	どこの会社でやっているのですか？	〇〇〇〇です。

■参考 Q&A 集（老人福祉施設）

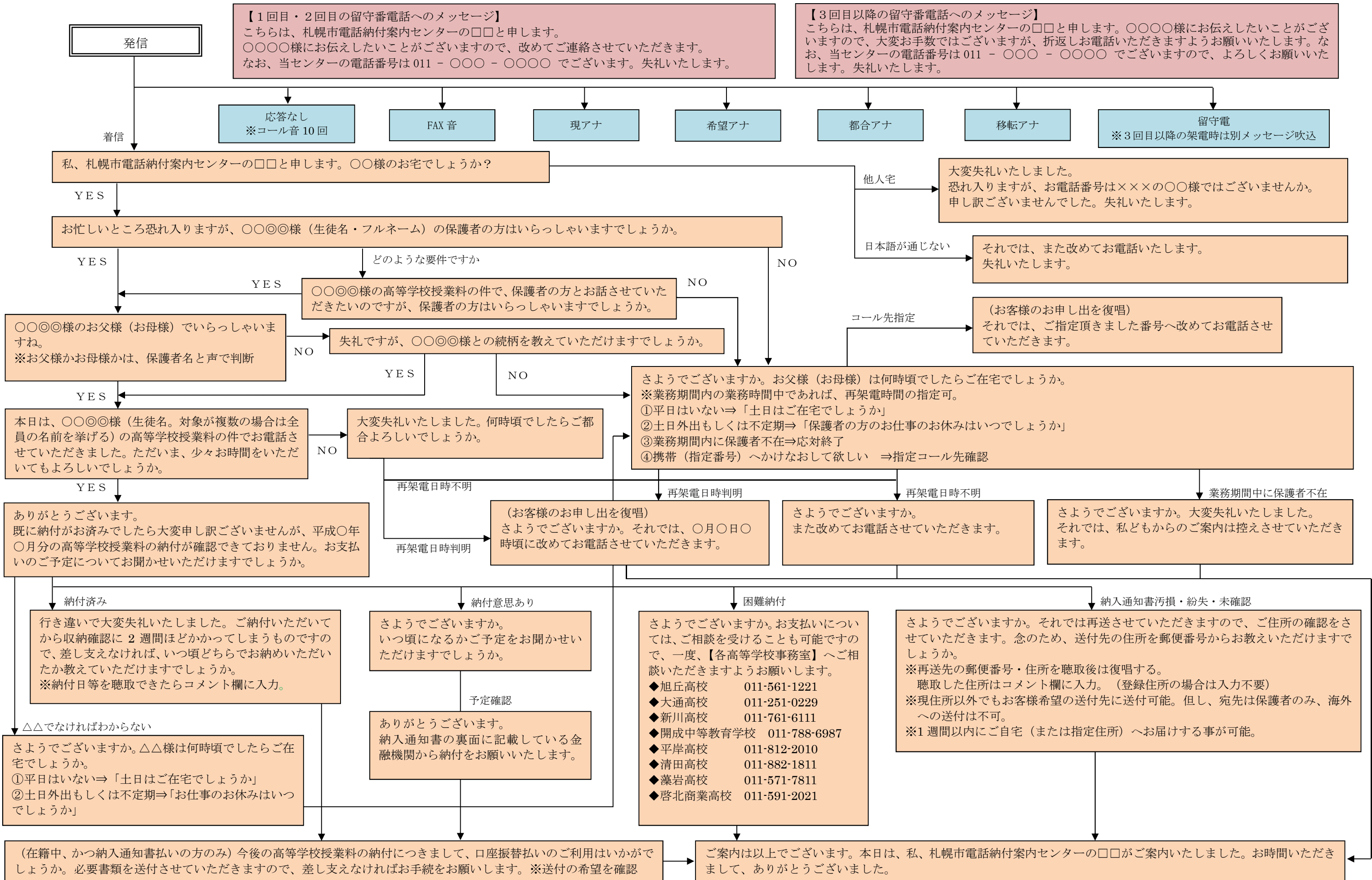
21	委託会社の住所は？	札幌市〇〇区〇〇〇です。 ※電話番号を問われた際は、 【電話番号】011-000-0000 業務時間は平日の11時30分～13時30分又は16時30分～20時30分です。
22	札幌市電話納付案内センターを担当している市の部署はどこですか？	札幌市電話納付案内センターを管轄しておりますのは、【財政局管財部管財課】でございますが、本日ご案内した件でご相談（ご確認）をご希望の場合は、【〇区保健福祉部保健福祉課】でございます。
23	このような個人情報を扱うのは、個人情報の漏えいではないか？	札幌市より委託を受けて業務を取り行っておりますので、情報漏えいには当たりません。札幌市では、個人情報を取り扱う事務を委託するにあたり、委託先に守秘義務を課すなど個人情報保護のために必要な措置を講じております。弊社も個人情報の保護に当たり万全の態勢を敷いておりますので、お客様にご迷惑をおかけすることはございません。ご安心ください。
24	(制度等の質問に対して) なぜ答えられないのか？	札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【〇区保健福祉部保健福祉課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。（電話番号）平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。
25	対応が困難な場合 ・〇〇様のお宅でしょうか？ ・札幌市電話納付案内センターの〇〇と申します。 の段階で、対応ができない状態となった場合	「札幌市からのご案内がありお電話いたしました」などの説明をおこない、対応が困難と判断した場合さようでございますか。それではでこちらからのご案内は控えさせていただきます。失礼いたしました。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[40：対話拒否]を選択し、コメントを入力。

■ 参考 Q&A 集（老人福祉施設）

参考資料

各区役所 電話番号（代表）	
中央区役所	011-231-2400
北区役所	011-757-2400
東区役所	011-741-2400
白石区役所	011-861-2400
厚別区役所	011-895-2400
豊平区役所	011-822-2400
清田区役所	011-889-2400
南区役所	011-582-2400
西区役所	011-641-2400
手稲区役所	011-681-2400

■ 参考トークスクリプト (高等学校授業料)



■参考 Q&A 集（高等学校授業料）

【1】未納や納付について		
1	納付が困難である。	<p>さようでございますか。担当部署でございます各高等学校事務室では、皆様からの納付相談を承っておりますので一度ご連絡をお願いします。状況をお調べしたのち、分納などのご相談を承っております。</p> <p>（コロナウイルスの影響で納付が困難である旨の申出の場合）</p> <p>コロナウイルス感染症の影響でお支払いが難しい場合は、分割納付などの対応ができる場合がございます。ご相談については、担当部署でございます各高等学校事務室が承っておりますので、一度ご連絡をお願いいたします。</p> <p>※対話者 [000～002、01～07]、対話内容 [20：☆納付相談予定]を選択。</p> <p>※納付予定が●●月以降となる旨の申し出があった場合、定型コメント「●●月以降に納付希望」を入力。</p>
2	納入通知書を紛失した。	<p>さようでございますか。それでは、〇〇高校より、ご登録住所に再度お送りいたします。届き次第、金融機関の窓口にてお早めにお支払いくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「(未納全月分納入通知書再送付希望)」、特定の月のみであれば定型文「(●●月分納入通知書再送付希望)」をコメント入力。</p> <p>※紛失した月が明確でないという方には、未納分すべての再送付を行う。その場合、二重払いを避けるため、新たに送付された納入通知書を使用し、古い納入通知書が見つかった際は破棄していただくよう案内。</p> <p>※納入通知書は月ごとに発行。</p> <p>※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の保護者のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。保護者宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p>
3	納入通知書は届いていない。未確認である。	<p>さようでございますか。それでは直接ご自宅に送付させていただきます。送付先の住所確認のため、まことに恐れ入りますが、ご住所をお伺いできますか。</p> <p>※拒否された場合、対象者の了解を得た上でシステム上の住所を読み上げる。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p> <p>（住所に相違なし）</p> <p>ありがとうございます。うかがいましたご住所にあらためて納入通知書をお送りいたします。届き次第、金融機関の窓口にてお早めにお支払いくださいますようお願いいたします。1週間程度経過しても届かない場合は、大変お手数ではございますが、〇〇高校事務室にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「(未納全月分納入通知書再送付希望)」、特定の月のみであれば定型文「(●●月分納入通知書再送付希望)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p> <p>※納入通知書は月ごとに発行。</p> <p>※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の保護者のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。保護者宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p> <p>（住所に相違あり）</p> <p>ありがとうございます。うかがいましたご住所は、こちらで把握しているものと異なっておりました。手続が必要になる場合がございますので、大変お手数ではございますが、〇〇高校事務室にご連絡くださいますようお願いいたします。発送のご希望は〇〇高校事務室にて承ります。</p> <p>※[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(文書未確認、住所相違あり)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
4	未納と言われている部分については最近納付した記憶がある。	<p>大変失礼いたしました。今回のお電話は、〇月〇日（〇）時点で札幌市への収納が確認されている情報を基に作成しております。金融機関等でお支払い後、札幌市で収納が確認されるまで時間がかかるため、最近お支払いくださったのであれば行き違いでございます。</p> <p>※札幌市への収納が確認された日というのは、領収書の領収印の日付ではない。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[01：納付済み]を選択。定型コメント「〇月〇日 〇〇銀行／〇月〇日頃／月日等不明」を入力する。</p>
5	（複数の滞納がある場合で）一部分（●●月分）しか納付できない。	<p>さようでございますか。（●●月分）につきましては、お早めに納付していただきますようお願いいたします。残りの分の納付方法については、お手数ですが、一度〇〇高校事務室へご相談いただきますようお願いいたします。</p> <p>※対話者 [000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
6	最近担当部署で納付について相談して、納付の猶予を受けている（分割納付の手続をした）。その場合でもこのような連絡があるのか。	<p>大変失礼いたしました。行き違いによりご連絡いたしました。ご相談された通りにしていただきますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[22：☆納付相談済み]を選択。</p>
7	口座振替にしたい。	<p>今後も発生する高等学校授業料について口座振替を希望される場合は、各高等学校に用意してある用紙に必要事項を記入し、金融機関にご提出くださいますようお願いいたします。なお、金融機関窓口での手続後、実際に口座振替となるまでに1～2ヶ月かかります。それまでの間は引き続き、納入通知書で</p>

■参考 Q&A 集（高等学校授業料）

		<p>のお支払いとなります。</p> <p>※手続完了通知は届かないため、月々の納入通知書が届かなくなることで手続完了の旨を認識することになる。各高等学校で開始月の確認は可能だが、あくまで金融機関から開始月の連絡があった方のみとなる。</p> <p>※口座振替依頼書は所管課より郵送対応が可能。送付先住所を聴取のうえ、到着をお待ちくださるよう案内。ただし、宛先はシステム上の保護者のみ。対話内容[10：★要文書送付★]を選択し、定型文「口座振替申請書（●部）郵送希望。保護者宛て了承済み」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
8	口座振替にしているのに、なぜ未納があるのか。	<p>書類を金融機関に提出していただいてから1～2ヶ月、実際に口座振替が開始されるまで時間がかかるため、納入通知書での支払期間がございます。そのため、口座振替が開始する前の高等学校授業料が残っている場合がございます。また、指定口座の残高不足等の事情により引き落とされなかった可能性もございます。再度の引き落としは行われないため、まことに恐れ入りますが、翌月〇日頃にお送りする納入通知書でお支払いくださるようお願いいたします。</p> <p>※金融機関での通帳届出印の確認やシステム端末への口座情報の入力作業等があるため、手続完了まで時間がかかることとなる。</p> <p>※口座振替日は毎月月末（休日の場合は年末年始を除き翌営業日）のため、前営業日までに入金するよう案内。</p>
9	納付場所を教えてください。	<p>納入通知書の裏面に記載されている金融機関で取り扱っております。なお、学校やコンビニエンスストアでの納付は承っておりません。また、振込用指定口座の用意もございませんのでご了承願います。</p>
10	高等学校授業料を二重に納めてしまった。	<p>高等学校授業料に未納が無い場合には還付する（お返しする）こととなりますが、お手続きにお時間がかかります。詳細は〇〇高校事務室にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、「(重複納付したため確認希望)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
11	滞納額の総額を確認して（教えて）ほしい。	<p>担当部署から送られたデータでご案内の金額はお答えできますが、滞納されている総額は分かりかねますので、大変お手数ではございますが、〇〇高校事務室にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(未納詳細確認希望)」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
12	高等学校授業料を払わないと学校を追い出されるのか。	<p>滞納の状況により、出席停止、退学等の処分される場合がございます。詳細は〇〇高校事務室にご相談くださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者[000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。</p>
【2】高等学校授業料の金額について		
13	高等学校授業料に関することはどこに聞けばよいか。	<p>高等学校授業料の納付や、高等学校授業料に関する一般的な事項につきましては、〇〇高校事務室に、お問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。</p> <p>※「何故センターで答えられないのか」と質問を受けた場合のみ、「札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、〇〇高校事務室へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。(電話番号)」と回答すること。</p>
14	高等学校授業料はどのように決定しているのか。	<p>高等学校授業料は札幌市立高等学校授業料等に関する条例により定められております。金額は、ひと月あたり全日制9,900円、定時制2,700円です。世帯の収入によっては、就学支援金の対象となります。個別の内容につきましては、〇〇高校事務室にお問い合わせくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、対話内容の詳細をコメント入力。</p>
【3】その他		
15	用件を教えろ。（保護者、指定対応者以外）	<p>申し訳ございません。ご案内の内容は保護者の方にお伝えしております。</p>
16	なぜ用件が言えないのか。（保護者、指定対応者以外）	<p>個人情報に関する守秘義務がございますので、保護者の方に直接お話をするよう依頼を受けております。ご案内することができず、まことに申し訳ございません。</p>
17	なぜ区役所や市役所の開庁時間帯に連絡してくるのか。	<p>開庁時間帯だけではなく、比較のお客様に電話がつながりやすいと思われる時間帯にもご連絡をさしあげる業務でございます。お忙しい中（お休み中）の連絡となり、まことに申し訳ございません。</p>

■参考 Q&A 集（高等学校授業料）

18	札幌市電話納付案内センターは何をしているところですか？	札幌市の料金について、納付確認がとれていない方へお電話で納付のご案内を行っているコールセンターでございます。
19	札幌市電話納付案内センターはどこにありますか？	札幌市電話納付案内センターの場所は、札幌市内の民間ビルにございます。札幌市電話納付案内センターは電話設備のみで（セキュリティーの関係上）窓口を設けておりません。そのため、場所を公にすることは控えております。何とぞ、ご理解をいただきますようお願いいたします。
20	札幌市電話納付案内センターは市の職員ですか？	札幌市から委託を受けた民間事業者の社員です。
21	どこの会社でやっているのですか？	〇〇〇〇です。
22	委託会社の住所は？	札幌市〇〇区〇〇〇です。 ※電話番号を問われた際は、 【電話番号】011-000-0000 業務時間は平日の11時30分～13時30分又は16時30分～20時30分です。
23	札幌市電話納付案内センターを担当している市の部署はどこですか？	札幌市電話納付案内センターを管轄しておりますのは、【財政局管財部管財課】でございますが、本日ご案内した件でご相談（ご確認）をご希望の場合は、【教育委員会生涯学習部総務課】でございます。
24	このような個人情報を扱うのは、個人情報の漏えいではないか？	札幌市より委託を受けて業務を取り行っておりますので、情報漏えいには当たりません。札幌市では、個人情報を取り扱う事務を委託するにあたり、委託先に守秘義務を課すなど個人情報保護のために必要な措置を講じております。弊社も個人情報の保護に当たり万全の態勢を敷いておりますので、お客様にご迷惑をおかけすることはございません。ご安心ください。
25	(制度等の質問に対して) なぜ答えられないのか？	札幌市電話納付案内センターは、札幌市から納付の案内業務のみを委託された民間事業者になります。お役に立てず申し訳ございません。ご質問の件につきましては、お手数ですが、【担当課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。(電話番号)平日の朝8時45分から夕方17時15分まで業務を行っております。
26	対応が困難な場合 ・〇〇様のお宅でしょうか？ ・札幌市電話納付案内センターの〇〇と申します。 の段階で、対応ができない状態となった場合	「札幌市からのご案内がありお電話いたしました」などの説明をおこない、対応が困難と判断した場合 さようでございますか。それではこちらからのご案内は控えさせていただきます。失礼いたしました。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[40：対話拒否]を選択し、コメントを入力。

■参考 Q&A 集（高等学校授業料）

参考資料

札幌市立高等学校一覧	
旭丘高校	011-561-1221
大通高校	011-251-0229
新川高校	011-761-6111
開成中等教育学校	011-788-6987
平岸高校	011-812-2010
清田高校	011-882-1811
藻岩高校	011-571-7811
啓北商業高校	011-591-2021