

○電話納付案内センター
委託予定件数

2022年

2023年

| | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 計 |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 保育所等保育料 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 1,100 |
| 公立保育所等時間外保育使用料 | 50 | 50 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 150 | 150 | 150 | 1,100 |
| 保育所等給食費 | 30 | 30 | 30 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 490 |
| 児童クラブ利用料 | 150 | 150 | 150 | 170 | 240 | 210 | 220 | 200 | 190 | 250 | 230 | 2,160 |
| 夜間急病センター使用料・手数料 | 34 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 17 | 204 |
| 児童扶養手当費返還金 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 0 | 0 | 30 |
| 老人福祉施設 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 15 |
| 高等学校授業料 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 |
| 計 | 365 | 348 | 348 | 438 | 513 | 478 | 488 | 468 | 548 | 568 | 548 | 5,110 |

○札幌市電話納付案内センター架電等スケジュール

| 2022年 | | | | | | | | | | | | 2023年 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---|--|----|---|--|----|---|--|----|---|--|-------|---|--|----|---|--|-----|---|--|-----|---|--|-----|---|--|----|---|--|----|---|--|----|---|--|----|---|--|----|----|---|--|
| 4月 | | | 5月 | | | 6月 | | | 7月 | | | 8月 | | | 9月 | | | 10月 | | | 11月 | | | 12月 | | | 1月 | | | 2月 | | | 3月 | | | 4月 | | | 5月 | | | |
| 1 | 金 | | 1 | 日 | | 1 | 水 | | 1 | 金 | | 1 | 月 | | 1 | 木 | | 1 | 土 | | 1 | 火 | | 1 | 木 | | 1 | 日 | | 1 | 水 | | 1 | 水 | | 1 | 土 | | 1 | 月 | | |
| 2 | 土 | | 2 | 月 | | 2 | 木 | | 2 | 土 | | 2 | 火 | | 2 | 金 | | 2 | 日 | | 2 | 水 | | 2 | 金 | | 2 | 月 | | 2 | 木 | | 2 | 木 | | 2 | 日 | | 2 | 火 | | |
| 3 | 日 | | 3 | 火 | | 3 | 金 | | 3 | 日 | | 3 | 水 | | 3 | 土 | | 3 | 月 | | 3 | 木 | | 3 | 土 | | 3 | 火 | | 3 | 金 | | 3 | 金 | | 3 | 月 | | 3 | 水 | | |
| 4 | 月 | | 4 | 水 | | 4 | 土 | | 4 | 月 | | 4 | 木 | | 4 | 日 | | 4 | 火 | | 4 | 金 | | 4 | 日 | | 4 | 水 | | 4 | 土 | | 4 | 土 | | 4 | 火 | | 4 | 木 | | |
| 5 | 火 | | 5 | 木 | | 5 | 日 | | 5 | 火 | | 5 | 金 | | 5 | 月 | | 5 | 水 | | 5 | 土 | | 5 | 月 | | 5 | 木 | | 5 | 日 | | 5 | 日 | | 5 | 水 | | 5 | 金 | | |
| 6 | 水 | | 6 | 金 | | 6 | 月 | | 6 | 水 | | 6 | 土 | | 6 | 火 | | 6 | 木 | | 6 | 日 | | 6 | 火 | | 6 | 金 | | 6 | 月 | | 6 | 月 | | 6 | 木 | | 6 | 土 | | |
| 7 | 木 | | 7 | 土 | | 7 | 火 | | 7 | 木 | | 7 | 日 | | 7 | 水 | | 7 | 金 | | 7 | 月 | | 7 | 水 | | 7 | 土 | | 7 | 火 | | 7 | 火 | | 7 | 金 | | 7 | 日 | | |
| 8 | 金 | | 8 | 日 | | 8 | 水 | | 8 | 金 | | 8 | 月 | | 8 | 木 | | 8 | 土 | | 8 | 火 | | 8 | 木 | | 8 | 日 | | 8 | 水 | | 8 | 水 | | 8 | 土 | | 8 | 月 | | |
| 9 | 土 | | 9 | 月 | | 9 | 木 | | 9 | 土 | | 9 | 火 | | 9 | 金 | | 9 | 日 | | 9 | 水 | | 9 | 金 | | 9 | 月 | | 9 | 木 | | 9 | 木 | | 9 | 日 | | 9 | 火 | | |
| 10 | 日 | | 10 | 火 | | 10 | 金 | | 10 | 日 | | 10 | 水 | | 10 | 土 | | 10 | 月 | | 10 | 木 | | 10 | 土 | | 10 | 火 | | 10 | 金 | | 10 | 金 | | 10 | 土 | | 10 | 水 | | |
| 11 | 月 | | 11 | 水 | | 11 | 土 | | 11 | 月 | | 11 | 木 | | 11 | 日 | | 11 | 火 | | 11 | 金 | | 11 | 日 | | 11 | 水 | | 11 | 土 | | 11 | 土 | | 11 | 土 | | 11 | 火 | | |
| 12 | 火 | | 12 | 木 | | 12 | 日 | | 12 | 火 | | 12 | 金 | | 12 | 月 | | 12 | 水 | | 12 | 土 | | 12 | 月 | | 12 | 木 | | 12 | 日 | | 12 | 日 | | 12 | 水 | | 12 | 金 | | |
| 13 | 水 | | 13 | 金 | | 13 | 月 | | 13 | 水 | | 13 | 土 | | 13 | 火 | | 13 | 木 | | 13 | 日 | | 13 | 火 | | 13 | 金 | | 13 | 月 | | 13 | 月 | | 13 | 木 | | 13 | 土 | | |
| 14 | 木 | | 14 | 土 | | 14 | 火 | | 14 | 木 | | 14 | 日 | | 14 | 水 | | 14 | 金 | | 14 | 月 | | 14 | 水 | | 14 | 土 | | 14 | 火 | | 14 | 火 | | 14 | 金 | | 14 | 日 | | |
| 15 | 金 | | 15 | 日 | | 15 | 水 | | 15 | 金 | | 15 | 月 | | 15 | 木 | | 15 | 土 | | 15 | 火 | | 15 | 木 | | 15 | 日 | | 15 | 水 | | 15 | 水 | | 15 | 土 | | 15 | 月 | | |
| 16 | 土 | | 16 | 月 | | 16 | 木 | | 16 | 土 | | 16 | 火 | | 16 | 金 | | 16 | 日 | | 16 | 水 | | 16 | 金 | | 16 | 月 | | 16 | 木 | | 16 | 木 | | 16 | 日 | | 16 | 火 | | |
| 17 | 日 | | 17 | 火 | | 17 | 金 | | 17 | 日 | | 17 | 水 | | 17 | 土 | | 17 | 月 | | 17 | 木 | | 17 | 土 | | 17 | 火 | | 17 | 金 | | 17 | 金 | | 17 | 土 | | 17 | 月 | | |
| 18 | 月 | | 18 | 水 | | 18 | 土 | | 18 | 月 | | 18 | 木 | | 18 | 日 | | 18 | 火 | | 18 | 金 | | 18 | 日 | | 18 | 水 | | 18 | 土 | | 18 | 土 | | 18 | 火 | | 18 | 木 | | |
| 19 | 火 | | 19 | 木 | | 19 | 日 | | 19 | 火 | | 19 | 金 | | 19 | 月 | | 19 | 水 | | 19 | 土 | | 19 | 月 | | 19 | 木 | | 19 | 日 | | 19 | 日 | | 19 | 水 | | 19 | 金 | | |
| 20 | 水 | | 20 | 金 | | 20 | 月 | | 20 | 水 | | 20 | 土 | | 20 | 火 | | 20 | 木 | | 20 | 日 | | 20 | 火 | | 20 | 金 | | 20 | 月 | | 20 | 月 | | 20 | 木 | | 20 | 土 | | |
| 21 | 木 | | 21 | 土 | | 21 | 火 | | 21 | 木 | | 21 | 日 | | 21 | 水 | | 21 | 金 | | 21 | 月 | | 21 | 水 | | 21 | 土 | | 21 | 火 | | 21 | 火 | | 21 | 金 | | 21 | 日 | | |
| 22 | 金 | | 22 | 日 | | 22 | 水 | | 22 | 金 | | 22 | 月 | | 22 | 木 | | 22 | 土 | | 22 | 火 | | 22 | 木 | | 22 | 日 | | 22 | 水 | | 22 | 水 | | 22 | 土 | | 22 | 月 | | |
| 23 | 土 | | 23 | 月 | | 23 | 木 | | 23 | 土 | | 23 | 火 | | 23 | 金 | | 23 | 日 | | 23 | 水 | | 23 | 金 | | 23 | 月 | | 23 | 木 | | 23 | 木 | | 23 | 日 | | 23 | 火 | | |
| 24 | 日 | | 24 | 火 | | 24 | 金 | | 24 | 日 | | 24 | 水 | | 24 | 土 | | 24 | 月 | | 24 | 木 | | 24 | 土 | | 24 | 火 | | 24 | 金 | | 24 | 金 | | 24 | 月 | | 24 | 水 | | |
| 25 | 月 | | 25 | 水 | | 25 | 土 | | 25 | 月 | | 25 | 木 | | 25 | 日 | | 25 | 火 | | 25 | 金 | | 25 | 日 | | 25 | 水 | | 25 | 土 | | 25 | 土 | | 25 | 土 | | 25 | 火 | | |
| 26 | 火 | | 26 | 木 | | 26 | 日 | | 26 | 火 | | 26 | 金 | | 26 | 月 | | 26 | 水 | | 26 | 土 | | 26 | 月 | | 26 | 木 | | 26 | 日 | | 26 | 日 | | 26 | 水 | | 26 | 金 | | |
| 27 | 水 | | 27 | 金 | | 27 | 月 | | 27 | 水 | | 27 | 土 | | 27 | 火 | | 27 | 木 | | 27 | 日 | | 27 | 火 | | 27 | 金 | | 27 | 月 | | 27 | 月 | | 27 | 木 | | 27 | 土 | | |
| 28 | 木 | | 28 | 土 | | 28 | 火 | | 28 | 木 | | 28 | 日 | | 28 | 水 | | 28 | 金 | | 28 | 月 | | 28 | 水 | | 28 | 土 | | 28 | 火 | | 28 | 火 | | 28 | 金 | | 28 | 日 | | |
| 29 | 金 | | 29 | 日 | | 29 | 水 | | 29 | 金 | | 29 | 月 | | 29 | 木 | | 29 | 土 | | 29 | 火 | | 29 | 火 | | 29 | 日 | | 29 | 水 | | 29 | 水 | | 29 | 土 | | 29 | 月 | | |
| 30 | 土 | | 30 | 月 | | 30 | 木 | | 30 | 土 | | 30 | 火 | | 30 | 金 | | 30 | 日 | | 30 | 水 | | 30 | 金 | | 30 | 月 | | 30 | 木 | | 30 | 木 | | 30 | 日 | | 30 | 火 | | |
| | | | 31 | 火 | | | | | 31 | 日 | | | | | | | | | | | 31 | 月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 31 | 水 | |

☎：架電日 △：折り返し電話対応日 概：委託件数の概数報告日 UP：貸与データアップロード日

A：児童クラブ利用料、夜間急病センター使用料・手数料、児童扶養手当費返還金、老人福祉施設、高等学校授業料

B：保育所等保育料、公立保育所等時間外保育使用料、公立保育所等給食費

札幌市電話納付案内センター管理運営業務
架電業務実施方法指示書（共通）

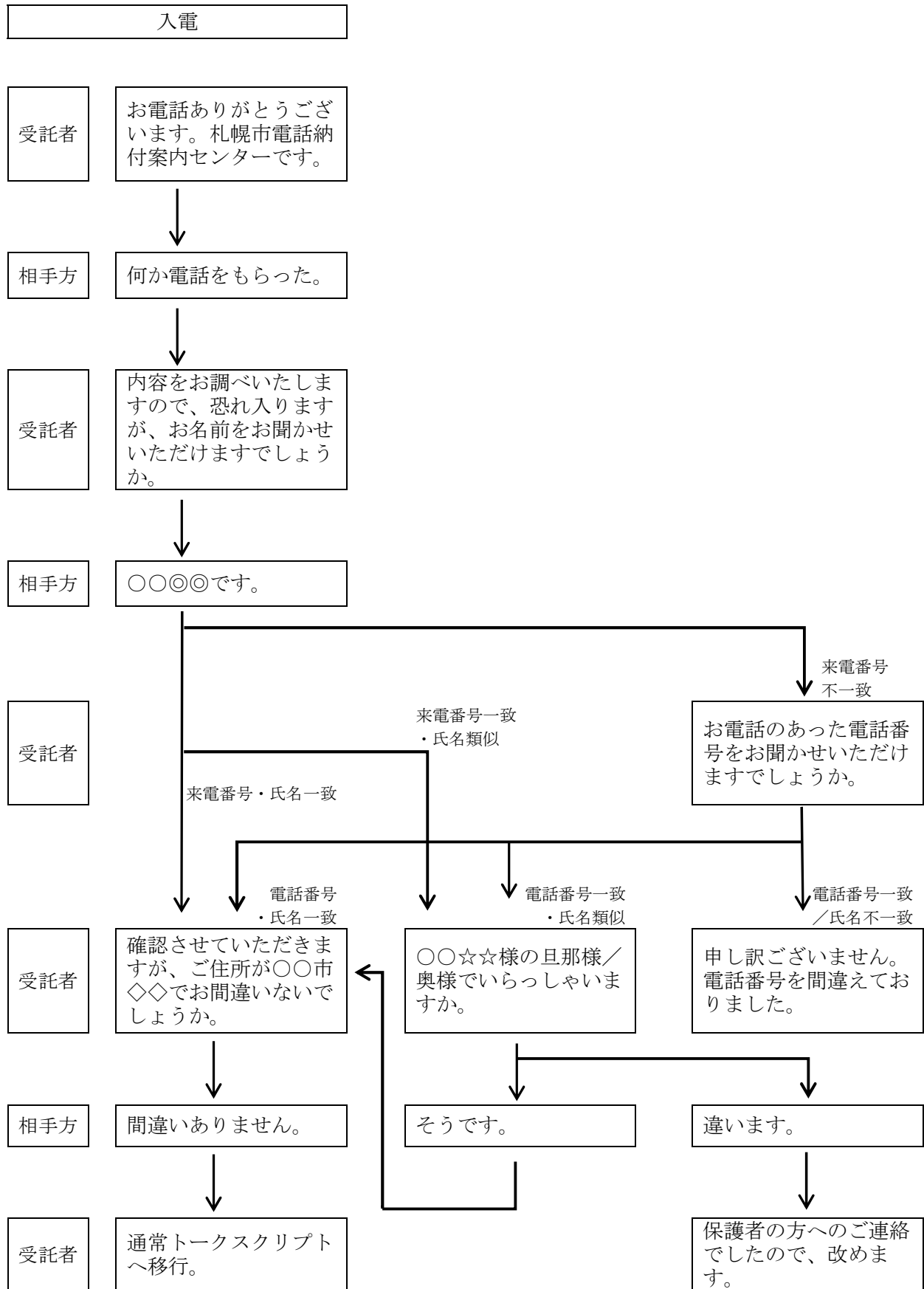
| No. | 項 目 | 仕 様 |
|-----|-----------------------|---|
| 1 | 架電業務の詳細 | <p>1 『札幌市電話納付案内センター架電等スケジュール』で委託者が指定する日程（※）において、委託者からの貸与データを基に作成した『架電先別リスト』の各架電先あてに、次に掲げる架電時間帯に架電をし、応答者を見極め、架電対象者に対し、定められたトークスクリプトを実行する。</p> <p>架電時間 平日：①11時30分～13時30分 ②16時30分～20時30分</p> <p>土曜日及び日曜日：10時00分～16時00分</p> <p>なお、平日の架電は②16時30分～20時30分の時間帯を優先する。</p> <p>※ 『札幌市電話納付案内センター架電等スケジュール』によらず、架電実施月の前月までに委託者から個別に指定した日程で架電を行うよう指示があった場合は、その指示に従うこと。</p> <p>2 指定期間中に3回以上架電すること。</p> <p>3 3回以上の架電のうち、少なくとも1回は平日以外に架電を行うものとする。</p> <p>4 架電日・架電時間帯を工夫して架電し、架電対象者とされた者の応答が得られない場合は、翌日以降に再架電するものとする。</p> <p>● 時間帯の工夫例 平日 16時30分～20時30分 → 土曜日又は日曜日 → 平日 11時30分～13時30分など</p> <p>5 委託者より特別な指示があった場合を除き、『架電先別リスト』の全ての架電先が、この指示書で定める業務完了の定義のいずれかにあてはまった時点で架電業務は終了となる。</p> |
| 2 | 架電対象者が応答した場合の対応 | <p>トークスクリプトを実行し、トークスクリプト完了をもって業務完了とする。なお、架電対象者の応答を得たが、トークスクリプトを完了できなかった場合は、トークスクリプト完了とはならない。</p> <p>● 未納の事実を告げ納付勧奨し、相手方から何らかの意思表示があれば、クロージング途中で切電されても業務完了。</p> <p>● 納付勧奨できずに切電があった場合は、日時を改めて架電。多忙などの理由に架電を中止する場合は、再架電日時を確認して、改めて架電。</p> |
| 3 | 架電対象者本人が対応者を指定した場合の対応 | <p>架電対象者とされた者（本人）が応答したにもかかわらず、「その件は妻と話してほしい」等、架電対象者本人が対応者を指定した場合は、その指定を受けた者を「指定対応者」とし、以降、当該「指定対応者」を架電対象者とする。</p> <p>仮に、指定対応者が、再度、別の者を対応者に指定した場合は、原則として、その指示に従い、以降、新たに対応者として指定された者を新たな指定対応者とみなす。</p> <p>なお、指定対応者指定の経過は、「架電先別リスト（報告データ項目）」のコメント欄に明記するものとする。</p> |

| No. | 項 目 | 仕 様 |
|-----|----------------------------|---|
| 4 | 架電対象者以外が応答した場合の対応 | <p>架電対象者以外が応答し、架電対象者が不在の場合は、架電対象者の在宅時間等を確認する等して、原則として、指定の時間に再架電するものとする。なお、時間の指定を得られない場合は、不在の場合と同様に再架電するものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 指定を受ける時間帯：平日 11 時 30 分～13 時 30 分又は平日 16 時 30 分～20 時 30 分 |
| 5 | 架電対象者以外が応答し、架電先を指定された場合の対応 | <p>架電対象者以外が応答し、架電対象者が不在の場合で、架電対象者の連絡先として、携帯電話・勤務先等へ架電するよう指示を受けた場合には、原則として、指定の架電先に再架電するものとする。また、架電時間に指定があった場合は、原則として、その指示に従うものとする。</p> |
| 6 | 架電対象者本人以外が対応者を指定した場合の対応 | <p>応答者が架電対象者とされた者（本人）でないにもかかわらず、「用件は自分が聞く」等、対応者を指定した場合は、次の場合に限って、その指定された者を「指定対応者」とし、以降、その指定を受けた者を架電対象者とする。</p> <p>なお、指定対応者として認定した経緯等については、「架電先別リスト（報告データ項目）」のコメント欄に明記すること。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 架電対象者が入院している等の事情により、再架電をしても架電対象者の応答を得ることができない旨の申し出を受けた場合 ② 架電対象者が在宅介護を受けている等の事情により、架電対象者による電話応答が困難である旨の申し出を受けた場合 <ul style="list-style-type: none"> ● 再架電しても架電対象者の応答を得ることが困難と考えられる事由であれば指定対象者としてすることができる（出張、帰宅が遅い、不規則勤務など）。 ● 家族の場合は二親等（祖父母、孫、兄弟姉妹など）が目途。 ● 家族でも家族以外の場合でも、債権の存在を承知しており、料金の納付について話を聞くことができると明言した場合には、指定対応者としてすることができる。 ● ただし、「保育所等保育料」、「公立保育所等時間外保育使用料」及び「公立保育所等給食費」については保護者（父母）から、「児童扶養手当費返還金」については本人からの申出があったとき以外、指定対応者としてはならない。 |
| 7 | 応答者から質問等があった場合の対応 | <p>Q&A集等を参照して、対応すること。なお、Q&A集等に記載のない対応が発生した場合は、担当課に確認した後折り返し架電すること。</p> |
| 8 | 応答者が任意に申し出た事項がある場合の対応 | <p>その内容を記録し、コメント欄に明記して、債権所管課に引き継ぐこと。</p> |
| 9 | 移転アナウンスの場合の対応 | <p>電話番号移転のアナウンスがされた場合は、引き続き、移転先としてアナウンスされた番号に再架電するものとする。</p> |
| 10 | 電話料金未払等により、一時的に通話不能とな | <p>「お客様の都合により通話ができなくなっております」等、電話料金未払により、一時的に通話不能となっていると思われる場合には、日を改めて再架電するものとする。なお、再架電にあたっては、架電業務期間を有効に活用し、再架電のスケジュールを組むものとする。</p> |

| No. | 項 目 | 仕 様 |
|---------|-------------------------------------|--|
| | っている場合の 対応 | |
| 11 | 電話番号が複数 ある場合の対応 | つながるまですべての番号に架電することとし、つながった場合は、その電話番号をコメント欄に明記すること。 |
| 12 | 留守番電話の場 合の対応 | 留守番電話が応答した場合は、メッセージが登録できるものについては、トークスクリプトに定めたメッセージを登録するものとする。なお、特段の事情により、メッセージを登録できる留守番電話であるにもかかわらず、トークスクリプトに定めたメッセージを登録しない場合は、その事情について、日次報告のコメント欄に明記すること。 |
| 13 | 応答がない場合 の対応 | 呼び出し音 10 回以上の呼び出しを行うも、何らの応答がない場合は、「不在」とみなし、日を改めて再架電するものとする。 |
| 14 | 折り返し入電の 場合の対応 | 折り返し入電については、応答者を慎重に見極め、架電により応答を得た場合と同様の対応をするものとする。 ● 相手方が「本人です」と返答した場合には、原則として案内を進めること。 ● 「何か電話をもらった」などで、架電用件が確認できない場合における対応基準については、別表「折り返し入電の対応」のとおり。 |
| 続行不可の場合 | | |
| 15 | 対話拒否の場合 の業務完了 | 対話をしない旨、対話者の明確な意思表示がなされた場合や、対話者が一方的な主張を繰り返す等して、トークスクリプト（対話）に誘導することができないまま終電した場合など、社会通念上、再架電することが困難と判断されるものについては、業務完了とすることができる。ただし、本件業務完了の適用基準について、担当課より指摘があった場合、これに従わなければならない。 |
| 16 | 架電対象者長期 不在の場合の業 務完了 | 対話者からの聴き取りにより、架電対象者が単身赴任・海外赴任・拘留中等で各回の架電業務期間中に電話に回答することができないことが判明した場合には、当該案件について業務完了とすることができる。 |
| 17 | 架電対象者非居 住者の場合の業 務完了 | 架電対象者が転居・離婚等により架電先に居住していない旨の申し出を対話者から受けたにも関わらず、コール先の指定を受けられなかった場合には、当該案件について業務完了とすることができる。 |
| 18 | 電話番号が他人 宅に繋がった場 合の業務完了 | 指定架電先に架電したにも関わらず、他人宅に繋がった場合には、当該案件は業務が完了したものとみなす。 |
| 19 | 電話が取り外さ れている場合の 業務完了 | 「現在使われておりません」のアナウンスが流れる等、架電先電話が取り外されている場合は、当該案件分は、業務を完了したものとみなす。 |
| 20 | 架電先電話が不 通設定となっ ている場合の業 務完了 | 「お客様のご希望によりあなたの電話番号からはおつながりすることができません」のアナウンスが流れた場合や、架電先電話が「データ通信専用回線（音声通話不可）」として設定されている場合等、電話をつなげることができないことが明白である場合は、当該案件分について業務完了とすることができる。 |

| No. | 項 目 | 仕 様 |
|-----|------------------------|--|
| 21 | 電話番号がF A X専用回線の場合の業務完了 | 架電先電話がF A Xの専用回線の場合は、当該案件分は業務を完了したものとみなす。 |
| 22 | 発信が行えない場合の業務完了 | 貸与データの電話番号の桁数が不足している等のため、架電業務を実施できない場合には、当該案件は業務が完了したものとみなす。 |
| 23 | 委託者が架電止めを指示した場合の業務完了 | 委託者が架電止めを指示した案件については、業務完了したものとみなす。ただし、再コール指定を受ける等、対話者と何らかの約束をしていた場合には、委託者と協議し、必要な対応をしなければ業務完了とはならない。 |
| 24 | 規定コール数終了による業務完了 | 3回以上架電してもなお、この指示書で定める業務完了の定義にあてはまらない場合は、業務完了とみなす。 |

■別表「折り返し入電の場合の対応」



※場合により架電時間を確認

■札幌市電話納付案内センター管理運営業務 架電結果分類表（共通）

① 実施業務

| 分類 | コード | 区分 | 説明 | コード例 |
|-----|-----|---------|---|----------|
| 発信 | 00 | 架電 | 所管課に指示された電話番号に架電した場合 | |
| | 10 | 指定先へ架電 | 前架電回で対話者よりコール先指定を受けた電話番号、又はアナウンスにより判明した移転先電話番号に架電した場合 | |
| 着信 | 20 | センターへ入電 | 折り返し電話の場合 | |
| 処理用 | 97 | 架電不可 | 桁数不足、超過、未入力などによるデータ不備で架電が行えない場合 | 97-90-97 |
| | 99 | ★事務連絡★ | センターから所管課への事務連絡を入力する場合(架電回数にカウントしない) | 99-90-99 |

② 対話者

| 分類 | コード | 区分 | 説明 | コード例 |
|-----------|------|---|--|--|
| 対象者 応答 | 000 | 本人 | 所管課に指示された対象者 | |
| | 001 | 保護者1 | 保育所等保育料、公立保育所等時間外保育使用料、公立保育所等給食費の専用コード | |
| | 002 | 保護者2 | 保育所等保育料、公立保育所等時間外保育使用料、公立保育所等給食費の専用コード | |
| | 01 | 指定対応者 (配偶者) | 所管課の指示により、本人以外で架電対象者とできるもの | |
| | 02 | 指定対応者(父) | ※配偶者の父を含む | |
| | 03 | 指定対応者(母) | ※配偶者の母を含む | |
| | 04 | 指定対応者(息子) | ※婿を含む | |
| | 05 | 指定対応者(娘) | ※嫁を含む | |
| | 06 | 指定対応者 (家族その他) | 本人と親族関係にあるが上記に該当しないもの(コメント欄に詳細を補記) | |
| その他 応答 | 07 | 指定対応者 (その他) | 本人と親族関係にないもの(コメント欄に詳細を補記) | |
| | 11 | 配偶者 | | |
| | 12 | 父 | ※配偶者の父を含む | |
| | 13 | 母 | ※配偶者の母を含む | |
| | 14 | 息子 | ※婿を含む | |
| | 15 | 娘 | ※嫁を含む | |
| | 16 | 家族その他 | 本人と親族関係にあるが上記に該当しないもの(コメント欄に詳細を補記) | |
| | 17 | 従業員 | 架電先が法人・商店・施設などの場合 | |
| | 18 | その他 | 本人と親族関係にないもの(コメント欄に詳細を補記) | |
| | 19 | 不明 | 先方より切電されるなどして、本人と対話者の続柄・間柄が判明しなかった場合 | |
| | 50 | 他人宅 | 番号違いで他人宅に繋がった場合 | 00-50-50 |
| | 60 | 留守電 | 留守番電話に繋がった場合 | |
| | 71 | FAX音 | FAX音になった場合 | XX-71-73 |
| | 72 | 話し中・圏外 | 話中音および圏外アナウンスの場合 | XX-72-33 |
| | 73 | アナウンス | 都合アナなど。上記アナウンスに該当しない場合。 | XX-73-30 XX-73-70 XX-73-72 XX-73-73 XX-73-74 |
| 80 | 応答なし | 所管課に指示されたコール数を呼び出すも応答がない場合。コール音以外の場合の呼出時間は10コールに対して30秒とする | XX-80-33 | |
| 90 | --- | (①実施業務 参照) | | |

③ 対話内容

| 分類1 | 分類2 | コード | 区分 | 説明 | コード例 |
|----------|-----|-----|------|--|------|
| 業務 完了 | 完了 | 00 | 納付約束 | 手元の納入通知書で、所管課より情報提供されている未納額の納付意思を確認した場合(一部納付の意思を確認した場合は、残額の納付について担当課に相談するよう案内をし、[20 ☆納付相談 予定]を選択する。) | |
| | | 01 | 納付済み | 所管課より情報提供されている未納額の納付が済んでいる旨の申告があった場合(一部納付済の場合は、残額について納付意思を確認する。) | |
| | | 02 | 伝言 | 規定回数発信を行うも対象者を捕捉できず、対話者より対象者に当センターから連絡があった旨の伝言を依頼した場合(伝言内容 | |

| | | | | | |
|------|---------|-------------------------------------|--|--|----------|
| | | | は各担当課の判断となる) | | |
| 引継 | 10 | ★要文書送付★ | 紛失・汚損などの理由により、納入通知書などを送付(再送付)することとなったもの | | |
| | 11 | ★要連絡★ | やむを得ず所管課より改めての連絡を行うこととなったもの(コメント欄に状況を補記。また、緊急時はSVより逐次報告を行う) | | |
| | 20 | ☆納付相談予定 | 納付困難である、または納期限以降の納付となる旨の申告を受け、所管課に相談するよう案内したもの。対象者より自発的に相談する旨の申告があった場合を含む(コメント欄に状況を補記) | | |
| | 21 | ☆その他相談予定 | 送付先や連絡先電話番号の変更など、納付相談以外の内容について所管課に相談するよう案内したもの。対話者より自発的に相談する旨の申告があった場合を含む(コメント欄に状況を補記) | | |
| | 22 | ☆納付相談済み | 既に所管課と納付に関する何らかの相談が済んでいる旨の申告があった場合。相談した内容に従い納付が済んでいる、納付意思がある、もしくは納付中である旨の申告があった場合を含む | | |
| | 23 | 架電止め指示 | 委託者が架電止めを指示した場合。ただし、再コール指定を受ける等、対話者と何らかの約束をしている場合に、委託者と協議し、必要な対応を行った場合を含む | | |
| | 24 | 規定コール数終了 | 架電期間最終日において、3回以上の架電を行っても、架電業務実施方法指示書(共通)で定める業務完了の定義に当てはまらない場合 | | |
| 続行不可 | 40 | 対話拒否 | 対話しない旨、先方の明確な意思表示がなされ、再架電が困難だと判断されるもの。また、対話者が一方的な主張を繰り返すなどして、スクリプトに誘導することができないまま終話し、再架電が困難だと判断されるものも含む(コメント欄に状況を補記) ※本人確認前、もしくは指定対応者の確認ができぬまま対話者より納付に関して一方的に回答され、切電された場合なども含む | | |
| | 41 | 期間中不在 | 本人が発信業務期間中不在(例:単身赴任・海外赴任・拘留中)である旨の申し出を受けるもコール先の指定を受けられず、かつ指定対応者となりうる者もない場合 | | |
| | 42 | 連絡不可 | 何らかの事情(例:転居済み・別居中・退職・本人死亡)により所管課に指示された電話番号では本人と対話することができず、コール先の指定も受けられず、かつ指定対応者となりうる者もない場合(コメント欄に状況を補記) | | |
| | 50 | ◆番号違い◆ | 番号違いで他人宅に繋がった場合 | XX-50-50 | |
| | 70 | ◆取り外し◆ | 「現在使われておりません」のアナウンスが流れた場合。移転した旨のアナウンスが流れるも移転先電話番号の案内がなかった場合を含む | XX-73-70 | |
| | 72 | ◇不通設定 | 「お客様のご希望によりあなたの電話番号からはおつなぎすることができません」など、意図的に繋がらないような設定がなされているアナウンスが流れた場合。データ通信専用回線(音声通話不可)のアナウンスが流れた場合を含む | XX-73-72 | |
| | 73 | ◇FAX・機械音・故障 | FAX音などの機械音が流れた場合。電話機が故障している旨のアナウンスが流れた場合を含む | XX-73-73 | |
| 97 | ◆データ不備◆ | 電話番号の不備(例:桁数不足、超過、未入力)により発信できなかった場合 | 97-90-97 | | |
| 業務続行 | 即再架電 | 30 | ◆移転先判明◆ | 移転先電話番号のアナウンスが流れた場合(判明した新しい連絡先はコメント欄に入力) | XX-73-30 |
| | | 31 | コール先指定 | 対話者の指示で別の電話番号に発信することとなったもの(判明した新しい連絡先はコメント欄に入力) | |
| | 時間管理 | 32 | 再コール指定 | 対象者は不在だったが在宅時間を聴取するなどし、再発信を行う日時指定を受けた場合 | |
| | 再架電 | 33 | 不通 | 応答なし・話し中・圏外等の理由により対話できなかったため、日時を改めて再架電する場合 | |
| | | 34 | 対象者不在 | 対象者が不在のためスクリプトを実施できず、再発信を行う日時指定にも至らなかった場合 | |
| | | 35 | 対話不成立 | 対話者に何らかの事情(例:多忙、日本語不可)の申し出を受けたため対話を行うことができず、再発信の日時指定も受けられなかったもの。詳細案内前に対話者より一方的に切電された場合など、対話が成立せずスクリプトを実施できなかった場合も含む(コメント欄に状況を補記) | |
| | | 74 | ◇料金未納 | 「お客様のご都合によりおつなぎすることができません」のアナウンスが流れた場合 | XX-73-74 |
| 留守番 | 60 | 留守電登録 | 留守番電話にメッセージの登録を行った場合。登録途中で切電となった場合を含む | XX-60-60 | |

| | | | | | |
|-----|-------------|----|---------|--|----------|
| | 電話 (再架電) | 61 | 留守電登録不可 | 留守番電話にメッセージの登録機能がなかった場合 | XX-60-61 |
| | | 62 | 留守電非登録 | 留守番電話にメッセージの登録を行わなかった場合(非登録の理由をコメント欄に補記) | XX-60-62 |
| その他 | 処理用 | 99 | ★事務連絡★ | センターから所管課への事務連絡を入力する場合(発信回数にカウントしない) | 99-90-99 |

●電話納付案内 個別業務指示書（保育所等保育料）

全ての項目について、委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

| 分類 | 項目番号 | 項目 | 仕様 |
|---------|------|---------------------|--|
| 業務説明 | 1 | 個別業務件名 | 保育所（認定こども園）保育料の滞納者に対する電話納付案内業務 ※「認定こども園にじいろ」の場合は、認定こども園と読み替えて案内すること。 |
| | 2 | 業務の概要・目的 | 保育所（認定こども園）保育料の滞納者に対し、児童手当の給付時期や催告書発送時期にあわせて電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。 |
| | 3 | 架電対象者の概要 | 保育所（認定こども園）保育料滞納者（滞納者は、原則として保護者） 原則保護者1に架電する。保護者1に電話番号の登録がない場合、保護者2へ架電する。 |
| | 4 | 対象債権名 | 保育所等保育料 |
| | 5 | 委託予定総数（概数） | 別紙の委託予定件数一覧表による |
| | 6 | 業務の単位・回数 | 架電業務に必要な個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。（〇回目業務等と呼称する。）なお、本指示書による業務は、7月から翌年5月までの各月1回、データ貸与から当該貸与データの抹消までの計11回とする。 |
| | 7 | 架電業務期間 | 札幌市電話納付案内センター架電等スケジュールによる |
| 担当者 | 8 | 対象債権所管部署 | 子ども未来局子育て支援部保育推進課 |
| | 9 | 本件業務の業務指示者 | 本件業務の業務指示者は子ども未来局子育て支援部保育推進課担当者及び財政局管財部管財課担当者とする。 |
| | 10 | 関係窓口等に関する注意 | (1) 対象債権の賦課・徴収は子ども未来局子育て支援部保育推進課が行っている。 (2) 保育所等の入所などに関する事務は各区保健福祉部健康・子ども課が行っている。 |
| 架電データ準備 | 11 | 各回架電業務にかかる貸与データの貸与日 | 回ごとに、委託者と受託者で協議の上、決定する。 |
| | 12 | 架電業務にかかる貸与データの貸与方法 | 札幌市エクストラネットのサーバにより、子ども未来局子育て支援部保育推進課が貸与する。 |
| | 13 | 貸与データの項目 | 別紙「貸与データ項目（保育所等保育料）」のとおり |
| | 14 | 貸与データの書式・形式 | EXCEL ファイル |
| | 15 | データ加工作業における費用の別途請求 | 認めない。 |
| | 16 | 「架電止め」案件の処理方法 | 委託者が架電止めを指定するためのデータを作成し、札幌市エクストラネットのサーバにアップロードするので、受託者がこれを確認し、該当案件の架電止め処理をする。 |
| | 17 | 委託件数の確定数 | 原則として、架電業務開始日前日に『架電先別リスト』で確認された架電先数を委託件数とする。 |
| | 18 | 予定委託件数（概数） | 別紙の委託予定件数一覧表による |

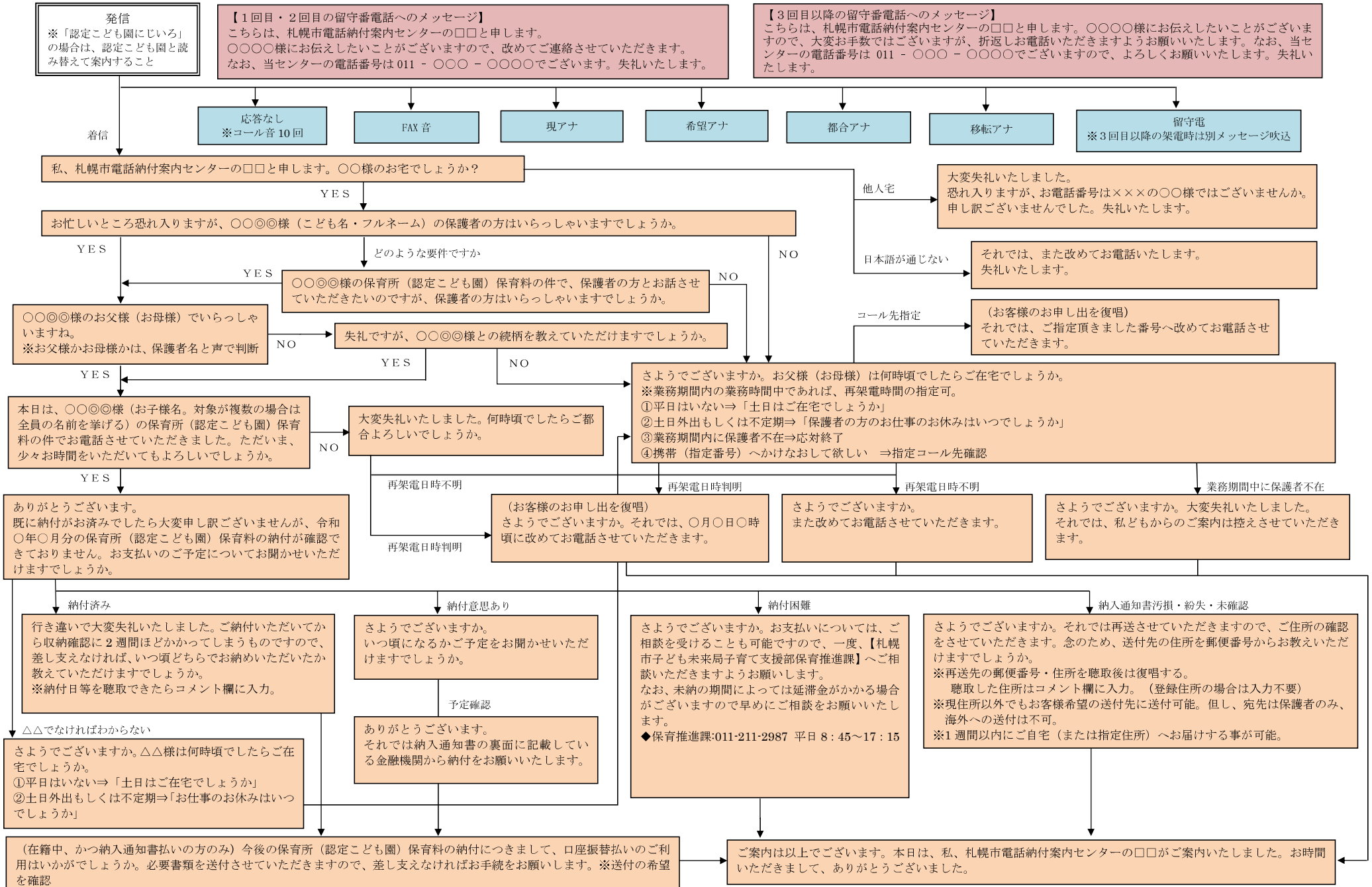
■貸与データ項目（保育所等保育料）

※「認定こども園にじいろ」の場合は、認定こども園と読み替えて案内すること。

| 項目 | データ例 | 説明等 |
|-----------------|---------------------------|--|
| 世帯台帳コード | ○○○○○ | |
| 在籍区分 | | 保育所（認定こども園）保育料の対象となる保育園に、児童が在園しているかどうかを表示 |
| 保護者1氏名 | ○○ ○○ | |
| 保護者1フリガナ | ○○○ ○○○○ | |
| 保護者2氏名 | ○○ ○○ | |
| 保護者2フリガナ | ○○○ ○○○○ | |
| 児童氏名 | ○○ ○○ | |
| 児童フリガナ | ○○○ ○○○○ | |
| 入所時年齢 | ○ | 4月1日付の児童年齢。保育所（認定こども園）保育料の積算に用いる「実施年齢」 |
| 催告停止区分 | | 催告停止サインが入っているものは、電話納付案内業務の対象外 |
| 納入通知書番号 | 納入通知書の種別により、以下の通り記載方法が変わる | 保育料の納入通知書番号（10～12桁） ※月途中転園等で変更になっている場合もあり |
| | ○○○○○○○-○-○○○ | 納入通知書兼領収書、口座振替用通知書 |
| | ○○○○○○○○○○○ | 口座振替不能納入通知書、オンライン納入通知書、督促状 |
| 年度 | 0000 | 西暦 |
| 郵便番号 | ○○○-○○○○ | |
| 住所 | 札幌市○区○○町○丁目 ○○番地 | 札幌市外に転出した場合、転出先の住所が記載される。 なお、市外から再度市内に転入した場合、その情報は反映されないので留意すること。 |
| 方書 | | 住所2の扱い |
| 施設名 | ○○○○園 | 児童が通う保育所（認定こども園）名 |
| 保育園担当区 | ○○区 | 保育所（認定こども園）を所管する区 |
| 収納方法 | 口座振替 自主納付 | 納付の方法の確認。自主納付とは、納入通知書払いのこと |
| 保護者1 電話番号(1) | | |
| 保護者1 電話番号(2) | | |
| 保護者1 電話番号(3) | | |
| 保護者2 電話番号(1) | | |
| 保護者2 電話番号(2) | | |
| 保護者2 電話番号(3) | | |
| 月 | ○ | |
| 調定額の合計 | | 保育所（認定こども園）保育料の調定額の合計額 |
| 収納額の合計 | | 保育所（認定こども園）保育料の収納済額の合計額 |
| 未納額の合計 | | 保育所（認定こども園）保育料の未納額の合計額（＝納付案内する額） |
| 備考 | | |

※委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

■ 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> |
| 2 | <p>納入通知書を紛失した。</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保育推進課では、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。

※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。

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保育推進課より、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。

(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保育推進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。

(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保育推進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。

■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保育推進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保育推進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「○月○日 ○○銀行／○月○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保育推進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>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保育推進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保育推進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保育推進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保育推進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保育推進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保育推進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。</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。</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。</p> |
| 16 | 延滞金はすぐかかるのですか。 | <p>お支払いいただく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保育推進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保育推進課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> |

■参考 Q&A 集（保育所等保育料）

| | | |
|----------------------|----------------------------------|---|
| 18 | 延滞金を払わないとどうなりますか。 | 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保育推進課にご相談くださいますようお願いいたします。 |
| 【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。 | 保育料は各世帯の市民税所得割額を基に計算しております。共働きであれば、ご夫婦の市民税所得割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割額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。 ※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。 |
| 20 | 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、保育料が下がる可能性がございます（上がる場合もあり）。 ※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。 |
| 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。 | 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。 ※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。 |
| 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。 | 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。 ① 上のお子様は小学生、下のお子様は保育所の場合、下のお子様の保育料は「第一子」。 ② 上のお子様は幼稚園、下のお子様は保育所の場合、下のお子様の保育料は「第二子」。 ②のケースは別途手続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。 ※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。 ※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。 （例）上のお子様は小学生、下のお子様は保育所の場合、下のお子様の保育料は「第二子」。 |
| 【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。 | 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保育推進課に、 ② 保育所（認定こども園）の入退所や保育料の決定につきましては、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保育推進課（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。 |
| 24 | 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。 |

■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保育推進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。※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保育推進課】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]を選択し、コメントを入力。 |
| 38 | (外出自粛要請がなされた場合)なぜ、このような状況で電話をしてくるのか | 未納があることのお知らせと、お支払いが困難な事情がある場合の札幌市の対応をお知らせできるよう、電話案内をさせていただいております。(意見・質問等がある場合)担当部署でございます財政局管財部管財課に、お問い合わせ願います。 |

■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 | 中央区大通西 2 丁目 9 | 011-205-3354 |
| 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 | 2022. 05. 02 |
| 5 月 | 5 月分 | 2022. 05. 31 |
| 6 月 | 6 月分 | 2022. 06. 30 |
| 7 月 | 7 月分 | 2022. 08. 01 |
| 8 月 | 8 月分 | 2022. 08. 31 |
| 9 月 | 9 月分 | 2022. 09. 30 |
| 10 月 | 10 月分 | 2022. 10. 31 |
| 11 月 | 11 月分 | 2022. 11. 30 |
| 12 月 | 12 月分 | 2023. 01. 04 |
| 1 月 | 1 月分 | 2023. 01. 31 |
| 2 月 | 2 月分 | 2023. 02. 28 |
| 3 月 | 3 月分 | 2023. 03. 31 |

●電話納付案内 個別業務指示書（公立保育所等時間外保育使用料）

全ての項目について、委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

| 分類 | 項目番号 | 項目 | 仕様 |
|---------|------|---------------------|--|
| 業務説明 | 1 | 個別業務件名 | 公立保育所時間外保育使用料の滞納者に対する電話納付案内業務 ※「認定こども園にじいろ」の場合は、公立認定こども園と読み替えて案内すること。 |
| | 2 | 業務の概要・目的 | 公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料の滞納者に対し、児童手当の給付時期や催告書発送時期にあわせて電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。 |
| | 3 | 架電対象者の概要 | 公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料滞納者（滞納者は、原則として保護者） 原則保護者1に架電する。保護者1に電話番号の登録がない場合、保護者2へ架電する。 |
| | 4 | 対象債権名 | 公立保育所等時間外保育使用料 |
| | 5 | 委託予定総数（概数） | 別紙委託予定件数一覧表による |
| | 6 | 業務の単位・回数 | 架電業務に必要な個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。（〇回目業務等と呼称する。）なお、本指示書による業務は、7月から翌年5月までの各月1回、データ貸与から当該貸与データの抹消までの計11回とする。 |
| | 7 | 架電業務期間 | 別紙札幌市電話納付案内センター架電等スケジュールによる |
| 担当者 | 8 | 対象債権所管部署 | 子ども未来局子育て支援部保育推進課 |
| | 9 | 本件業務の業務指示者 | 本件業務の業務指示者は子ども未来局子育て支援部保育推進課担当者及び財政局管財部管財課担当者とする。 |
| | 10 | 関係窓口等に関する注意 | (1) 対象債権の賦課・徴収は子ども未来局子育て支援部保育推進課が行っている。 (2) 保育所等の入所などに関する事務は各区保健福祉部健康・子ども課が行っている。 |
| 架電データ準備 | 11 | 各回架電業務にかかる貸与データの貸与日 | 回ごとに、委託者と受託者で協議の上、決定する。 |
| | 12 | 架電業務にかかる貸与データの貸与方法 | 札幌市エクストラネットのサーバにより、子ども未来局子育て支援部保育推進課が貸与する。 |
| | 13 | 貸与データの項目 | 別紙「貸与データ項目（公立保育所等時間外保育使用料）」のとおり |
| | 14 | 貸与データの書式・形式 | EXCEL ファイル |
| | 15 | データ加工作業における費用の別途請求 | 認めない。 |
| | 16 | 「架電止め」案件の処理方法 | 委託者が架電止めを指定するためのデータを作成し、札幌市エクストラネットのサーバにアップロードするので、受託者がこれを確認し、該当案件の架電止め処理をする。 |
| | 17 | 委託件数の確定数 | 原則として、架電業務開始日前日に『架電先別リスト』で確認された架電先数を委託件数とする。 |
| | 18 | 予定委託件数（概数） | 別紙委託予定件数一覧表による |

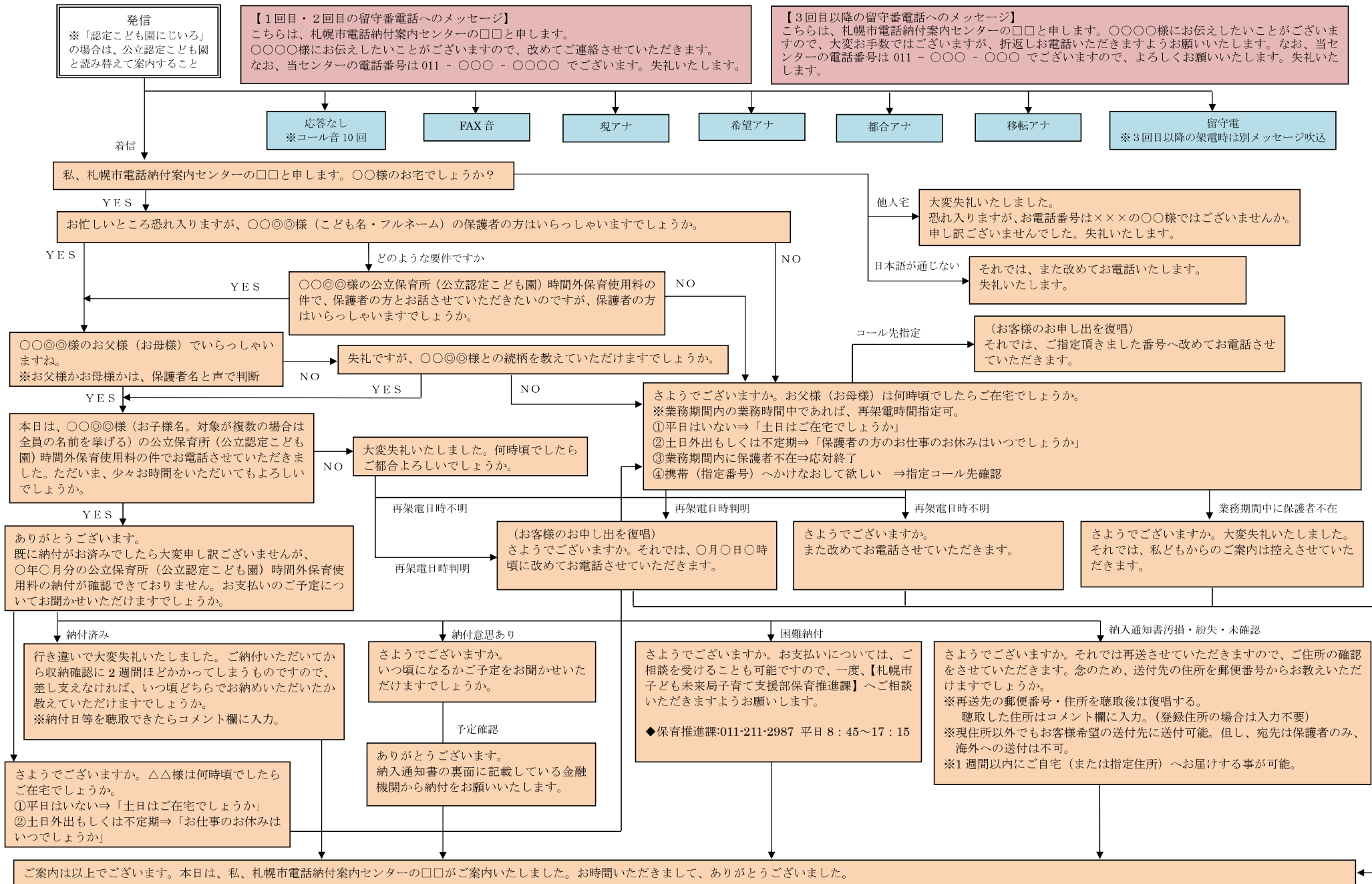
■貸与データ項目（公立保育所等時間外保育使用料）

※「認定こども園にじいろ」の場合は、認定こども園と読み替えて案内すること。

| 項目 | データ例 | 説明等 |
|-----------------|-----------------|--|
| 世帯台帳コード | ○○○○○ | |
| 在籍区分 | | 公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料の対象となる保育園に、児童が在園しているかどうかを表示 |
| 保護者1氏名 | ○○ ○○ | |
| 保護者1フリガナ | ○○○ ○○○○ | |
| 保護者2氏名 | ○○ ○○ | |
| 保護者2フリガナ | ○○○ ○○○○ | |
| 児童氏名 | ○○ ○○ | |
| 児童フリガナ | ○○○ ○○○○ | |
| 入所時年齢 | ○ | 4月1日付の児童年齢。 |
| 催告停止区分 | | 催告停止サインが入っているものは、電話納付案内業務の対象外 |
| 納入通知書番号 | ○○○○○○○○○○○ | 納入通知書の科目は「時間外保育料」 保育料の納入通知書番号（10～12桁） ※月途中転園等で変更になっている場合もあり |
| 年度 | 0000 | 西暦 |
| 郵便番号 | ○○○-○○○○ | |
| 住所 | 札幌市○区○○町○丁目○○番地 | 札幌市外に転出した場合、転出先の住所が記載される。 なお、市外から再度市内に転入した場合、その情報は反映されないので留意すること。 |
| 方書 | | 住所2の扱い |
| 保育園名 | ○○○○園 | 児童が通う保育所（公立認定こども園）名 |
| 保育園担当区 | ○○区 | 保育所（公立認定こども園）を所管する区 |
| 保護者1 電話番号(1) | | |
| 保護者1 電話番号(2) | | |
| 保護者1 電話番号(3) | | |
| 保護者2 電話番号(1) | | |
| 保護者2 電話番号(2) | | |
| 保護者2 電話番号(3) | | |
| 月 | ○ | |
| 調定額の合計 | | 公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料の調定額の合計額 |
| 収納額の合計 | | 公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料の収納済額の合計額 |
| 未納額の合計 | | 公立保育所（公立認定こども園）時間外保育使用料の未納額の合計額（＝納付案内する額） |
| 備考 | | |

※委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

■ 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 | <p>納付が困難である。</p> <p>さようございますか。担当部署でございます子ども未来局子育て支援部保育推進課では、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>※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保育推進課より、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。 （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保育推進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。 （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保育推進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保育推進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保育推進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保育推進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保育推進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保育推進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保育推進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保育推進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保育推進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保育推進課に、 ② 公立保育所（公立認定こども園）の入退所につきましては、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保育推進課（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、比較的客户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。 |
| 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ので（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保育推進課】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。 |
| 31 | (外出自粛要請中の場合)なぜ、このような状況で電話をしってくるのか | 未納があることのお知らせと、お支払いが困難な事情がある場合の札幌市の対応をお知らせできるよう、電話案内をさせていただいております。（意見・質問等がある場合）担当部署でございます財政局管財部管財課に、お問い合わせ願います。 |

■参考 Q&A 集（公立保育所等時間外保育使用料）

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 | 中央区大通西 2 丁目 | 011-205-3354 |
| 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 |

●電話納付案内 個別業務指示書（公立保育所等給食費）

全ての項目について、委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

| 分類 | 項目番号 | 項目 | 仕様 |
|---------|------|---------------------|---|
| 業務説明 | 1 | 個別業務件名 | 公立保育所（公立認定こども園）給食費の滞納者に対する電話納付案内業務 ※「認定こども園にじいろ」の場合は、公立認定こども園と読み替えて案内すること。 |
| | 2 | 業務の概要・目的 | 公立保育所（公立認定こども園）給食費の滞納者に対し、児童手当の給付時期や催告書発送時期にあわせて電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。 |
| | 3 | 架電対象者の概要 | 公立保育所（公立認定こども園）給食費滞納者（滞納者は、原則として保護者） 原則保護者1に架電する。保護者1に電話番号の登録がない場合、保護者2へ架電する。 |
| | 4 | 対象債権名 | 公立保育所等給食費 |
| | 5 | 委託予定総数（概数） | 別紙の委託予定件数一覧表による |
| | 6 | 業務の単位・回数 | 架電業務に必要なとなる個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。（〇回目業務等と呼称する。）なお、本指示書による業務は、7月から翌年5月までの各月1回、データ貸与から当該貸与データの抹消までの計11回とする。 |
| | 7 | 架電業務期間 | 札幌市電話納付案内センター架電等スケジュールによる |
| 担当者 | 8 | 対象債権所管部署 | 子ども未来局子育て支援部保育推進課 |
| | 9 | 本件業務の業務指示者 | 本件業務の業務指示者は子ども未来局子育て支援部保育推進課担当者及び財政局管財部管財課担当者とする。 |
| | 10 | 関係窓口等に関する注意 | (1) 対象債権の賦課・徴収は子ども未来局子育て支援部保育推進課が行っている。 (2) 保育所等の入所などに関する事務は各区保健福祉部健康・子ども課が行っている。 |
| 架電データ準備 | 11 | 各回架電業務にかかる貸与データの貸与日 | 回ごとに、委託者と受託者で協議の上、決定する。 |
| | 12 | 架電業務にかかる貸与データの貸与方法 | 札幌市エクストラネットのサーバにより、子ども未来局子育て支援部保育推進課が貸与する。 |
| | 13 | 貸与データの項目 | 別紙「貸与データ項目（公立保育所等給食費）」のとおり |
| | 14 | 貸与データの書式・形式 | EXCEL ファイル |
| | 15 | データ加工作業における費用の別途請求 | 認めない。 |
| | 16 | 「架電止め」案件の処理方法 | 委託者が架電止めを指定するためのデータを作成し、札幌市エクストラネットのサーバにアップロードするので、受託者がこれを確認し、該当案件の架電止め処理をする。 |
| | 17 | 委託件数の確定数 | 原則として、架電業務開始日前日に『架電先別リスト』で確認された架電先数を委託件数とする。 |
| | 18 | 予定委託件数（概数） | 別紙の委託予定件数一覧表による |

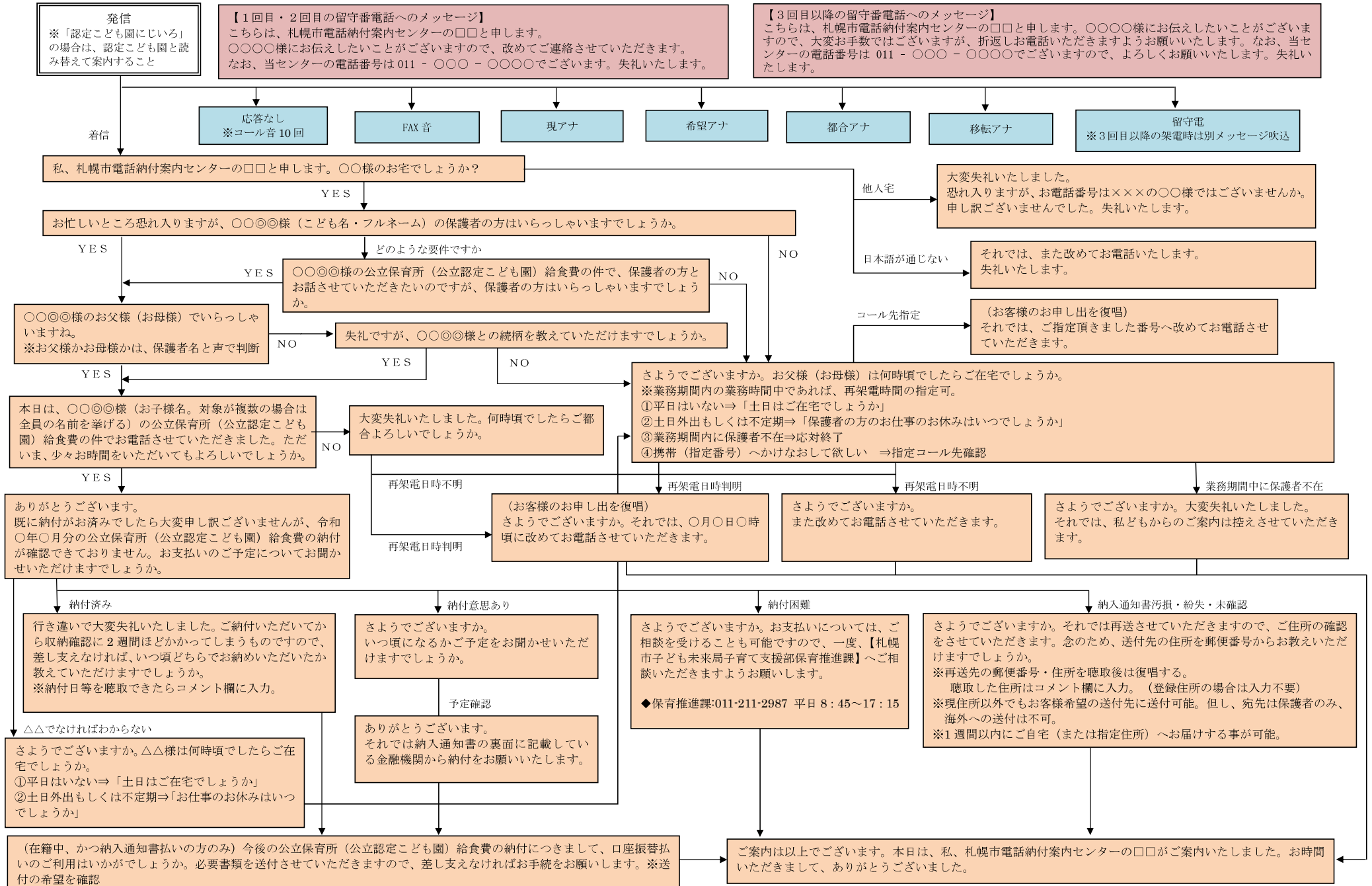
■貸与データ項目（公立保育所等給食費）

※「認定こども園にじいる」の場合は、認定こども園と読み替えて案内すること。

| 項目 | データ例 | 説明等 |
|-----------------|---------------------------|--|
| 世帯台帳コード | ○○○○○ | |
| 在籍区分 | | 公立保育所（公立認定こども園）保育料の対象となる保育園に、児童が在園しているかどうかを表示 |
| 保護者1氏名 | ○○ ○○ | |
| 保護者1フリガナ | ○○○ ○○○○ | |
| 保護者2氏名 | ○○ ○○ | |
| 保護者2フリガナ | ○○○ ○○○○ | |
| 児童氏名 | ○○ ○○ | |
| 児童フリガナ | ○○○ ○○○○ | |
| 入所時年齢 | ○ | 4月1日付の児童年齢。保育所（認定こども園）保育料の積算に用いる「実施年齢」 |
| 催告停止区分 | | 催告停止サインが入っているものは、電話納付案内業務の対象外 |
| 納入通知書番号 | 納入通知書の種別により、以下の通り記載方法が変わる | 給食費の納入通知書番号（10～12桁） ※月途中転園等で変更になっている場合もあり |
| | ○○○○○○○-○-○○○ | 口座振替用通知書 |
| | ○○○○○○○○○○○ | 口座振替不能納入通知書、オンライン納入通知書、督促状 |
| 年度 | 0000 | 西暦 |
| 郵便番号 | ○○○-○○○○ | |
| 住所 | 札幌市○区○○町○丁目 ○○番地 | 札幌市外に転出した場合、転出先の住所が記載される。 なお、市外から再度市内に転入した場合、その情報は反映されないので留意すること。 |
| 方書 | | 住所2の扱い |
| 施設名 | ○○○○園 | 児童が通う公立保育所（公立認定こども園）名 |
| 児童所管区 | ○○区 | 児童を所管する区 |
| 収納方法 | 口座振替 自主納付 | 納付の方法の確認。自主納付とは、納入通知書払いのこと |
| 保護者1 電話番号(1) | | |
| 保護者1 電話番号(2) | | |
| 保護者1 電話番号(3) | | |
| 保護者2 電話番号(1) | | |
| 保護者2 電話番号(2) | | |
| 保護者2 電話番号(3) | | |
| 月 | ○ | |
| 調定額の合計 | | 公立保育所（公立認定こども園）保育料の調定額の合計額 |
| 収納額の合計 | | 公立保育所（公立認定こども園）保育料の収納済額の合計額 |
| 未納額の合計 | | 公立保育所（公立認定こども園）保育料の未納額の合計額（＝納付案内する額） |
| 備考 | | |

※委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

■ 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）

| 【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保育推進課では、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。状況をお聞きしたのち、分納などのご相談を承っております。</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 | 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保育推進課より、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。 （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保育推進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。 （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保育推進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> |
| 3 | 納入通知書は届いていない。未確認である。 | <p>毎月20日頃ご自宅に届いていないでしょうか。 （届いていない） さようでございますか。それでは再度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保育推進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。 （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保育推進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> |

■参考 Q&A 集（公立保育所等給食費）

| | | |
|----|---|--|
| | | ※[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。 |
| 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。 | 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。 ※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。 |
| 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。 | 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保育推進課へご相談いただきますようお願いします。 ※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。 |
| 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。 | 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。 |
| 7 | 口座振替にしたい。 | 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。 ※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保育推進課で開始月の確認は可能。 ※口座振替依頼書は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。 |
| 8 | 口座振替にしているのに、なぜ未納があるのか。 | 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。 ※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。 |
| 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及び子ども未来局子育て支援部保育推進課で取り扱っております。なお、区役所保育担当の窓口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。 |
| 10 | 二重に納めてしまった。 | 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保育推進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保育推進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)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保育推進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。 |

■参考 Q&A 集（公立保育所等給食費）

| | | |
|----------------------|--------------------------------|---|
| 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保育推進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、まず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。 ※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保育推進課に、 ② 保育所（認定こども園）の入退所につきましては、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保育推進課（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。 |
| 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。 |

■参考 Q&A 集（公立保育所等給食費）

| | | |
|----|--|---|
| 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保育推進課】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。 |
| 30 | （外出自粛要請中の場合） なぜ、このような状況で電話をしてくるのか | 未納があることのお知らせと、お支払いが困難な事情がある場合の札幌市の対応をお知らせできるよう、電話案内をさせていただいております。 （意見・質問等がある場合）担当部署でございます財政局管財部管財課に、お問い合わせ願います。 |

■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 | 中央区大通西 2 丁目 9 | 011-205-3354 |
| 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 | 2022. 05. 02 |
| 5 月 | 5 月分 | 2022. 05. 31 |
| 6 月 | 6 月分 | 2022. 06. 30 |
| 7 月 | 7 月分 | 2022. 08. 01 |
| 8 月 | 8 月分 | 2022. 08. 31 |
| 9 月 | 9 月分 | 2022. 09. 30 |
| 10 月 | 10 月分 | 2022. 10. 31 |
| 11 月 | 11 月分 | 2022. 11. 30 |
| 12 月 | 12 月分 | 2023. 01. 04 |
| 1 月 | 1 月分 | 2023. 01. 31 |
| 2 月 | 2 月分 | 2023. 02. 28 |
| 3 月 | 3 月分 | 2023. 03. 31 |

●電話納付案内 個別業務指示書（児童クラブ利用料）

全ての項目について、委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

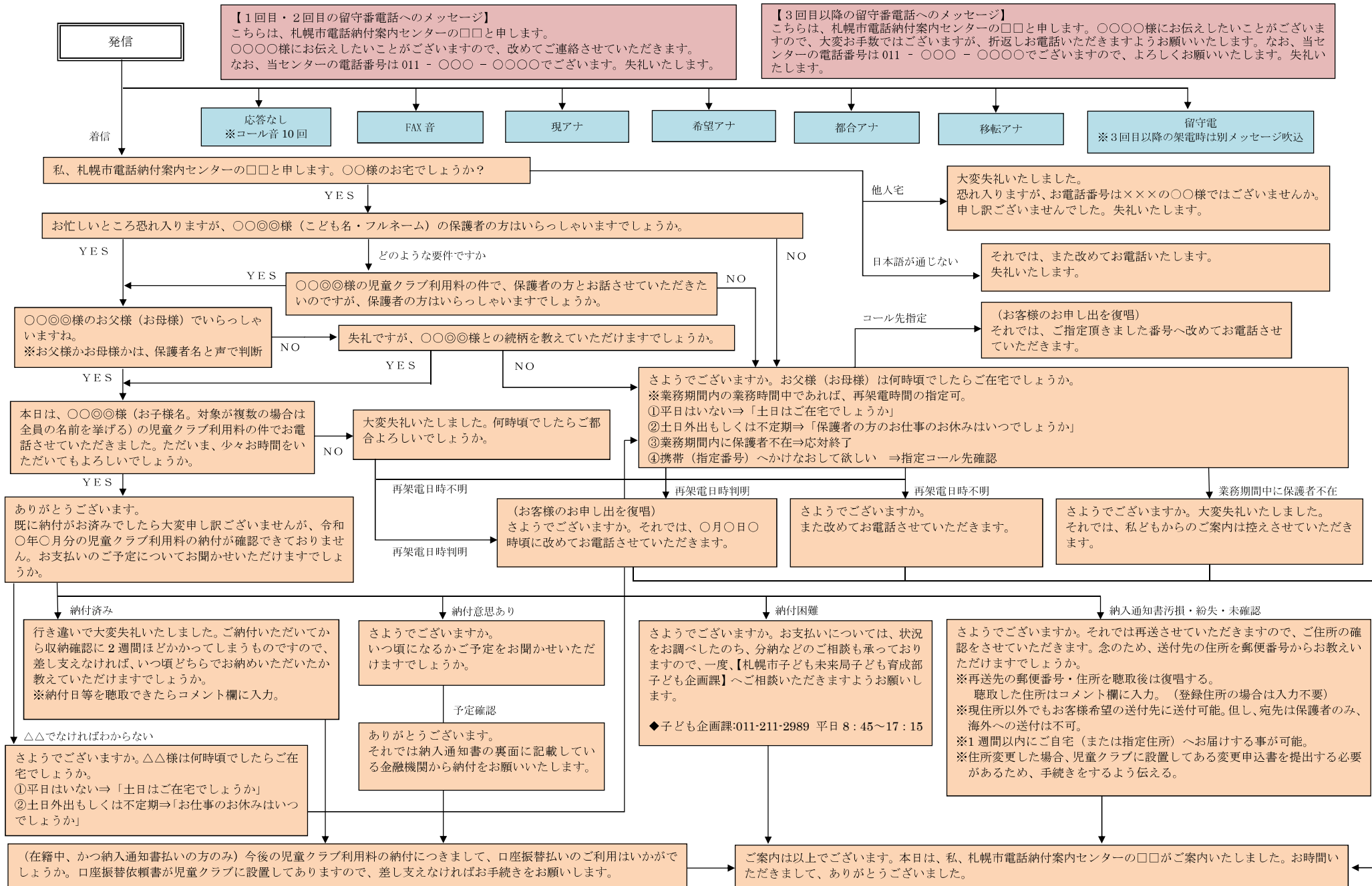
| 分類 | 項目番号 | 項目 | 仕様 |
|---------|------|---------------------|---|
| 業務説明 | 1 | 個別業務件名 | 児童クラブ利用料の滞納者に対する電話納付案内業務 |
| | 2 | 業務の概要・目的 | 児童クラブ利用料の滞納者に対し、児童手当の給付時期や催告書発送時期にあわせて電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。 |
| | 3 | 架電対象者の概要 | 児童クラブ利用料滞納者（滞納者は、原則として保護者） |
| | 4 | 対象債権名 | 児童クラブ利用料 |
| | 5 | 委託予定総数（概数） | 別紙委託予定件数一覧表による |
| | 6 | 業務の単位・回数 | 架電業務に必要なとなる個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。（〇回目業務等と呼称する。）なお、本指示書による業務は、7月から翌年5月までの各月1回、データ貸与から当該貸与データの抹消までの計11回とする。 |
| | 7 | 架電業務期間 | 札幌市電話納付案内センター架電等スケジュールによる |
| 担当者 | 8 | 対象債権所管部署 | 子ども未来局子ども育成部子ども企画課 |
| | 9 | 本件業務の業務指示者 | 本件業務の業務指示者は子ども未来局子ども育成部子ども企画課担当者及び財政局管財部管財課担当者とする。 |
| | 10 | 関係窓口等に関する注意 | 対象債権の徴収は子ども未来局子ども育成部子ども企画課が行っている。 |
| 架電データ準備 | 11 | 各回架電業務にかかる貸与データの貸与日 | 回ごとに、委託者と受託者で協議の上、決定する。 |
| | 12 | 架電業務にかかる貸与データの貸与方法 | 札幌市エクストラネットのサーバにより、子ども未来局子ども育成部子ども企画課が貸与する。 |
| | 13 | 貸与データの項目 | 別紙「貸与データ項目（児童クラブ利用料）」のとおり |
| | 14 | 貸与データの書式・形式 | EXCEL ファイル |
| | 15 | データ加工作業における費用の別途請求 | 認めない。 |
| | 16 | 「架電止め」案件の処理方法 | 委託者が架電止めを指定するためのデータを作成し、札幌市エクストラネットのサーバにアップロードするので、受託者がこれを確認し、該当案件の架電止め処理をする。 |
| | 17 | 委託件数の確定数 | 原則として、架電業務開始日前日に『架電先別リスト』で確認された架電先数を委託件数とする。 |
| | 18 | 予定委託件数（概数） | 別紙委託予定件数一覧表による |

■貸与データ項目（児童クラブ利用料）

| 項目 | データ例 | 説明等 |
|----------|-----------------|---|
| 年度 | 00年 | 和暦 |
| 通知書番号 | 0000 | |
| 月 | 0月 | |
| 個人番号 | 000000 | 管理上用いている債務者ごとのユニーク番号 |
| 保護者フリガナ | 000 0000 | |
| 保護者氏名 | 00 00 | |
| 児童フリガナ | 000 000 | |
| 児童クラブ名 | | |
| 児童氏名 | 00 00 | |
| 郵便番号 | 000-0000 | |
| 住所 | 札幌市〇区〇〇町〇丁目〇〇番地 | 申込書に記載された住所が記載される。(移転情報は変更申請書の提出があれば反映される。) |
| 電話番号1 | | |
| 電話番号2 | | |
| 電話番号3 | | |
| 納期限 | | 該当月の納入期限日 |
| (各月) 調定額 | | 各月児童クラブ利用料の調定額 |
| (各月) 未納額 | | 各月児童クラブ利用料の未納額 (= 納付案内する額) |
| 発行日 | | 納入通知書等を発行した日 |
| 督促発行日 | | |
| 備考 | | |

※委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

■ 参考トークスクリプト (児童クラブ利用料)



■参考 Q&A 集（児童クラブ利用料）

| 【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。</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>※分割納付可能となるのは、未納対象月数が2月以上の場合（1月分のみ場合は分割不可）。</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 | 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>※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、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。</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。</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> <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。</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、○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</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> |
| 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ども育成部子ども企画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 | <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す。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。 |
| 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すが、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んが、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す。詳細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） | 申し訳ございません。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（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。 |
| 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は、さようございますか。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。 |
| 27 | (外出自粛要請中の場合) なぜ、このような状況で電話をしってくるのか | 未納があることのお知らせと、お支払いが困難な事情がある場合の札幌市の対応をお知らせできるよう、電話案内をさせていただいております。(意見・質問等がある場合)担当部署でございます財政局管財部管財課に、お問い合わせ願います。 |

●電話納付案内 個別業務指示書（夜間急病センター使用料・手数料）

全ての項目について、委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

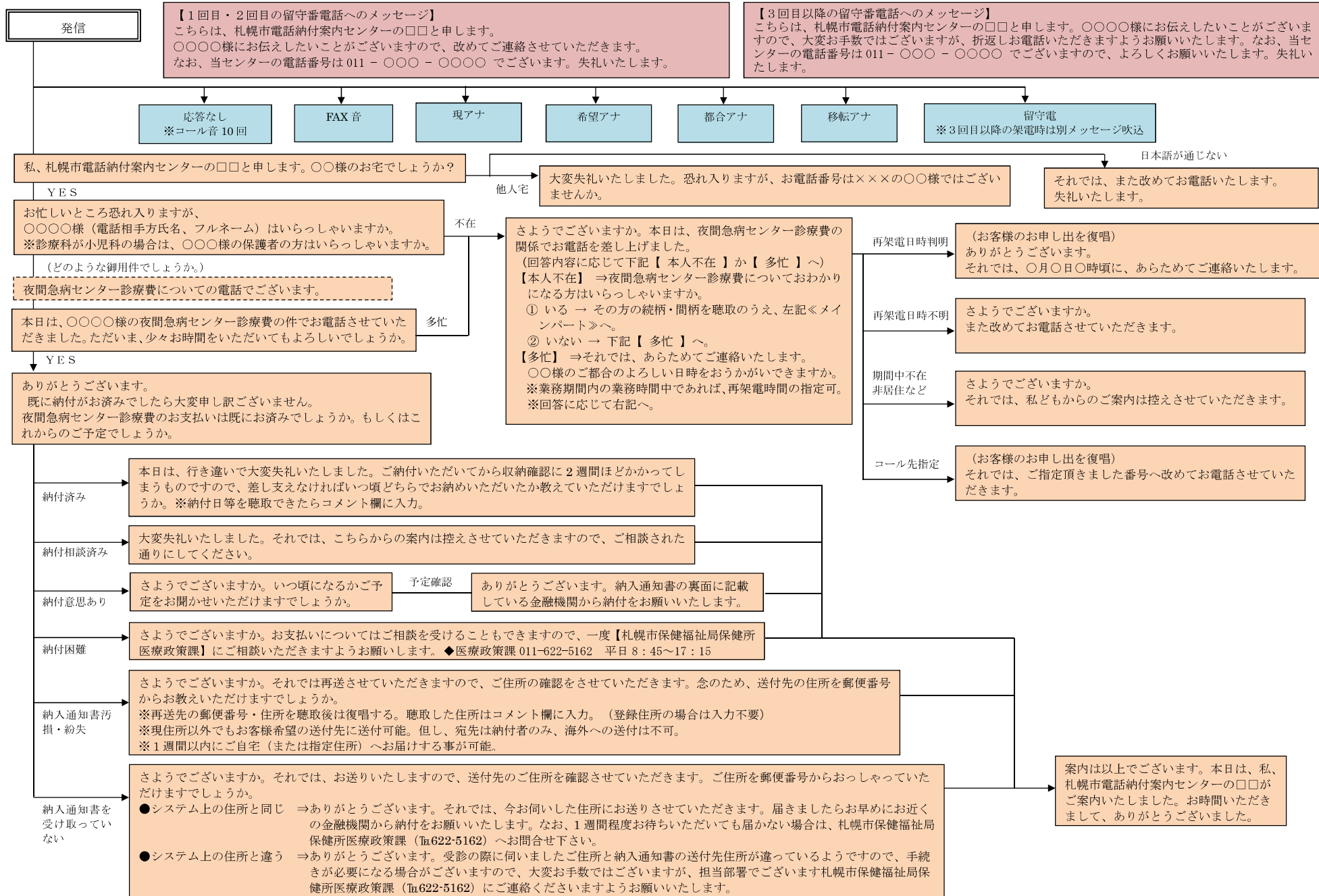
| 分類 | 項目番号 | 項目 | 仕様 |
|---------|------|---------------------|--|
| 業務説明 | 1 | 個別業務件名 | 夜間急病センター使用料・手数料の滞納者に対する電話納付案内業務 |
| | 2 | 業務の概要・目的 | 督促状発送後、納付が確認されない夜間急病センター使用料・手数料の滞納者に対し、電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。 |
| | 3 | 架電対象者の概要 | 夜間急病センター使用料・手数料滞納者 |
| | 4 | 対象債権名 | 夜間急病センター使用料・手数料 |
| | 5 | 委託予定総数（概数） | 別紙委託予定件数一覧表による |
| | 6 | 業務の単位・回数 | 架電業務に必要となる個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。（〇回目業務等と呼称する。）なお、本指示書による業務は、7月から翌年5月までの各月1回、データ貸与から当該貸与データの抹消までの計11回とする。 |
| | 7 | 架電業務期間 | 札幌市電話納付案内センター架電等スケジュールによる |
| 担当者 | 8 | 対象債権所管部署 | 保健福祉局保健所医療政策課 |
| | 9 | 本件業務の業務指示者 | 本件業務の業務指示者は保健福祉局保健所医療政策課担当者及び財政局管財部管財課担当者とする。 |
| | 10 | 関係窓口等に関する注意 | 対象債権の徴収は保健福祉局保健所医療政策課が行っている。 |
| 架電データ準備 | 11 | 各回架電業務にかかる貸与データの貸与日 | 回ごとに、委託者と受託者で協議の上、決定する。 |
| | 12 | 架電業務にかかる貸与データの貸与方法 | 札幌市エクストラネットのサーバにより、保健福祉局保健所医療政策課が貸与する。 |
| | 13 | 貸与データの項目 | 別紙「貸与データ項目（夜間急病センター使用料・手数料）」のとおり |
| | 14 | 貸与データの書式・形式 | EXCEL ファイル |
| | 15 | データ加工作業における費用の別途請求 | 認めない。 |
| | 16 | 「架電止め」案件の処理方法 | 委託者が架電止めを指定するためのデータを作成し、札幌市エクストラネットのサーバにアップロードするので、受託者がこれを確認し、該当案件の架電止め処理をする。 |
| | 17 | 委託件数の確定数 | 原則として、架電業務開始日前日に『架電先別リスト』で確認された架電先数を委託件数とする。 |
| | 18 | 予定委託件数（概数） | 別紙委託予定件数一覧表による |

■貸与データ項目（夜間急病センター使用料・手数料）

| 項目 | データ例 | 説明等 |
|---------|---------------------|------------------------------------|
| データ番号 | 〇〇〇〇 | |
| 催告停止区分 | | 催告停止サインが入っているものは、電話納付案内業務の対象外 |
| 受診日 | | |
| 使用者氏名 | 〇〇 〇〇 | |
| 使用者フリガナ | 〇〇〇 〇〇〇〇 | |
| 調定額 | | 夜間急病センター使用料・手数料の調定額（＝納付案内する額） |
| 内訳手数料 | | 調定額の内訳で手数料（診断書・証明書料金）の金額 |
| 内訳使用料 | | 調定額の内訳で（診察・検査などの料金）の金額 |
| 郵便番号 | 〇〇〇-〇〇〇〇 | |
| 住所 | 札幌市〇区〇〇町 〇丁目〇〇番地 | |
| 電話番号 | | |
| 診療科目 | | 受診している診療科（内科・小児科・耳鼻咽喉科・眼科）を入力している。 |
| 保険証使用有無 | | 保険証を使用していない場合に「自費」と入力している。 |
| 備考 | | |

※委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

■ 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。 ※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>さようでございますか。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、受診の際に窓口に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させていただき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。</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>さようでございますか。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>さようでございますか。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。指定先宛て了済済み。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>さようでございますか。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。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保健福祉局保健所医療政策課にお問い合わ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）</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> |

■参考 Q&A 集（夜間急病センター使用料・手数料）

| | | |
|---------------|---|--|
| | | ※[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。 |
| 6 | （複数の滞納がある場合で）一部分しか納付できない。 | さようでございますか。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いたします。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。 |
| 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ください。 |
| 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 | 用件を教える。（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。 |
| 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。 |

■参考 Q&A 集（夜間急病センター使用料・手数料）

| | | |
|----|--|--|
| 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、【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。 |
| 26 | (外出自粛要請中の場合) なぜ、このような状況で電話をしってくるのか | 未納があることのお知らせと、お支払いが困難な事情がある場合の札幌市の対応をお知らせできるよう、電話案内をさせていただいております。 (意見・質問等がある場合) 担当部署でございます財政局管財部管財課に、お問い合わせ願います。 |

●電話納付案内 個別業務指示書（児童扶養手当費返還金）

全ての項目について、委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

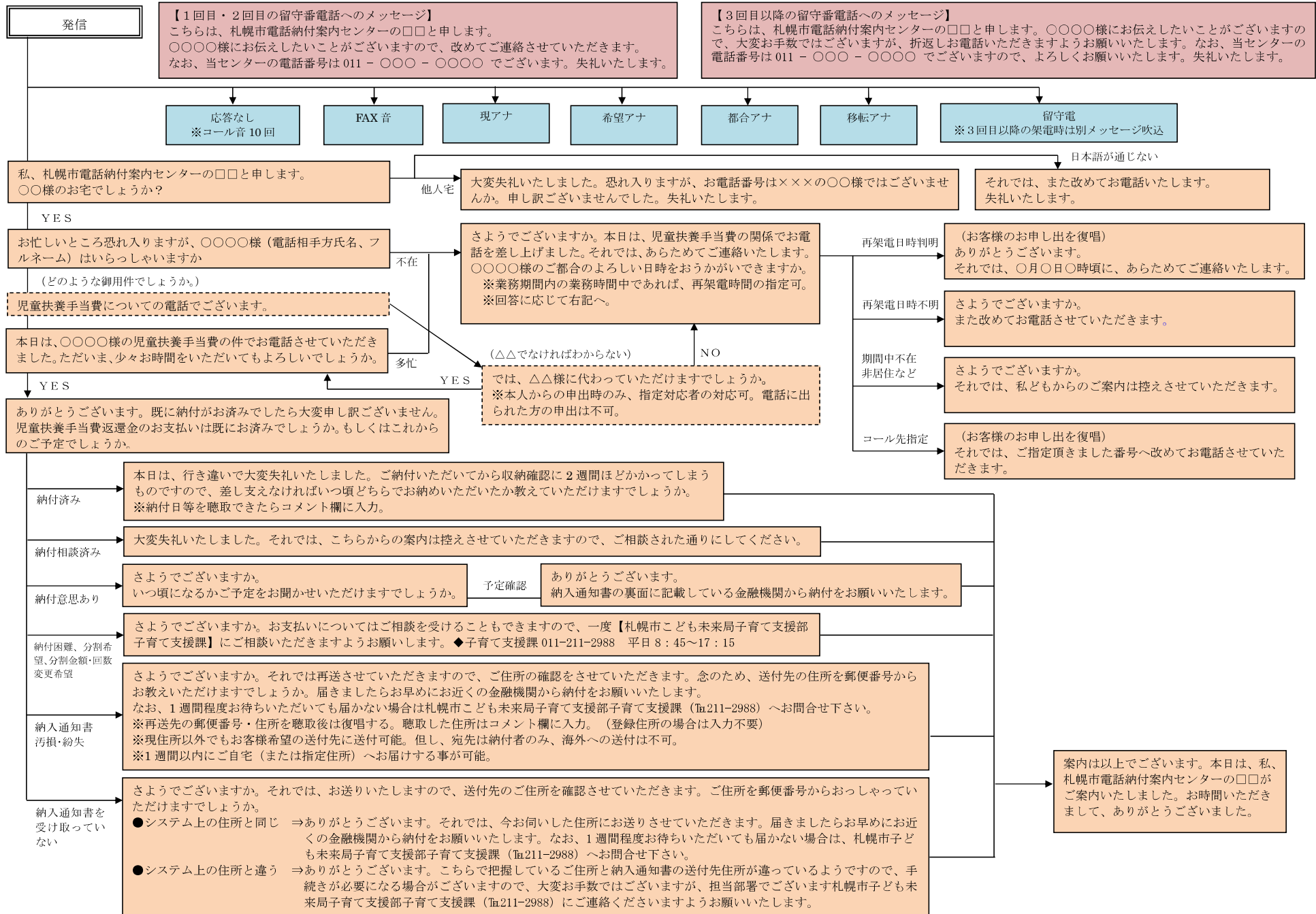
| 分類 | 項目番号 | 項目 | 仕様 |
|---------|------|---------------------|---|
| 業務説明 | 1 | 個別業務件名 | 児童扶養手当費返還金の滞納者に対する電話納付案内業務 |
| | 2 | 業務の概要・目的 | (1)催告状（納入通知書は過去に分割納付の手続きをしていない場合は同封されている）の一斉発送にあわせて、滞納者に対し、電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。 (2)納付が困難な者のうち、支払意志のある者については、所管課への相談に誘導する。 |
| | 3 | 架電対象者の概要 | 児童扶養手当費返還金滞納者（滞納者は、原則として保護者） |
| | 4 | 対象債権名 | 児童扶養手当費返還金 |
| | 5 | 委託予定総数（概数） | 別紙委託予定件数一覧表による |
| | 6 | 業務の単位・回数 | 架電業務に必要となる個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。（〇回目業務等と呼称する。）なお、本指示書による業務は、3月のデータ貸与から当該貸与データの抹消までの1回を予定している。 |
| | 7 | 架電業務期間 | 札幌市電話納付案内センター架電等スケジュールによる |
| 担当者 | 8 | 対象債権所管部署 | 子ども未来局子育て支援部子育て支援課 |
| | 9 | 本件業務の業務指示者 | 本件業務の業務指示者は子ども未来局子育て支援部子育て支援課担当者及び財政局管財部管財課担当者とする。仕様の変更については、子ども未来局子育て支援部子育て支援課と協議しなければならない。 |
| | 10 | 関係窓口等に関する注意 | 対象債権の徴収は子ども未来局子育て支援部子育て支援課が行っている。 |
| 架電データ準備 | 11 | 各回架電業務にかかる貸与データの貸与日 | 回ごとに、委託者と受託者で協議の上、決定する。 |
| | 12 | 架電業務にかかる貸与データの貸与方法 | 札幌市エクストラネットのサーバにより、子ども未来局子育て支援部子育て支援課が貸与する。 |
| | 13 | 貸与データの項目 | 別紙「貸与データ項目（児童扶養手当費返還金）」のとおり |
| | 14 | 貸与データの書式・形式 | ※EXCEL ファイル |
| | 15 | データ加工作業における費用の別途請求 | 認めない。 |
| | 16 | 「架電止め」案件の処理方法 | 委託者が架電止めを指定するためのデータを作成し、札幌市エクストラネットのサーバにアップロードするので、受託者がこれを確認し、該当案件の架電止め処理をする。 |
| | 17 | 委託件数の確定数 | 原則として、架電業務開始日前日に『架電先別リスト』で確認された架電先数を委託件数とする。 |
| | 18 | 予定委託件数（概数） | 別紙委託予定件数一覧表による |

■貸与データ項目（児童扶養手当費返還金）

| 項目名 | データ例 | 説明等 |
|---------|---------------------|-------------------------|
| 管理番号 | 〇〇〇〇 | 管理上用いている債務者ごとのユニーク番号 |
| 債務者氏名 | 〇〇 〇〇 | |
| 債務者フリガナ | 〇〇〇 〇〇〇〇 | |
| 証書番号 | 〇〇-〇〇〇〇〇〇 | 債権が生じた際の、児童扶養手当受給者の証書番号 |
| 郵便番号 | 〇〇〇-〇〇〇〇 | |
| 債務者住所 | 札幌市〇区〇〇町〇丁目〇 〇番地 | |
| 喪失時管理区 | 〇〇区 | 返還事由が判明した時点での登録していた区役所 |
| 返還事由 | | 事実婚など返還となった事由 |
| 電話番号 | | |
| 債務総額 | | 返還金の総額 |
| 調定番号 | | |
| 年度 | 00年 | 和暦 |
| 月 | 〇月 | |
| 調定日 | | 納入通知書等を作成した日 |
| 納入期限 | | 該当月の納入期限日 |
| 調定金額 | | 各月児童扶養手当費返還金の調定金額 |
| 督促日 | | |

※委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

■ 参考トークスクリプト (児童扶養手当費返還金)



■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 | 納入通知書が届いていない。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のか。 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となります。 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、生計は別にしている。 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となります。 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、生計も別にしている。 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となります。 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。 |

■参考 Q&A 集（児童扶養手当費返還金）

| | | |
|---------------|--|---|
| 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、〇ヶ月分で◇◇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 | 用件を教える。（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、比較的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。 |
| 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]を選択し、コメントを入力。 |
| 30 | (外出自粛要請中の場合) なぜ、このような状況で電話をしてくるのか | 未納があることのお知らせと、お支払いが困難な事情がある場合の札幌市の対応をお知らせできるよう、電話案内をさせていただいております。 (意見・質問等がある場合)担当部署でございます財政局管財部管財課に、お問い合わせ願います。 |

●電話納付案内 個別業務指示書（老人福祉施設）

全ての項目について、委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

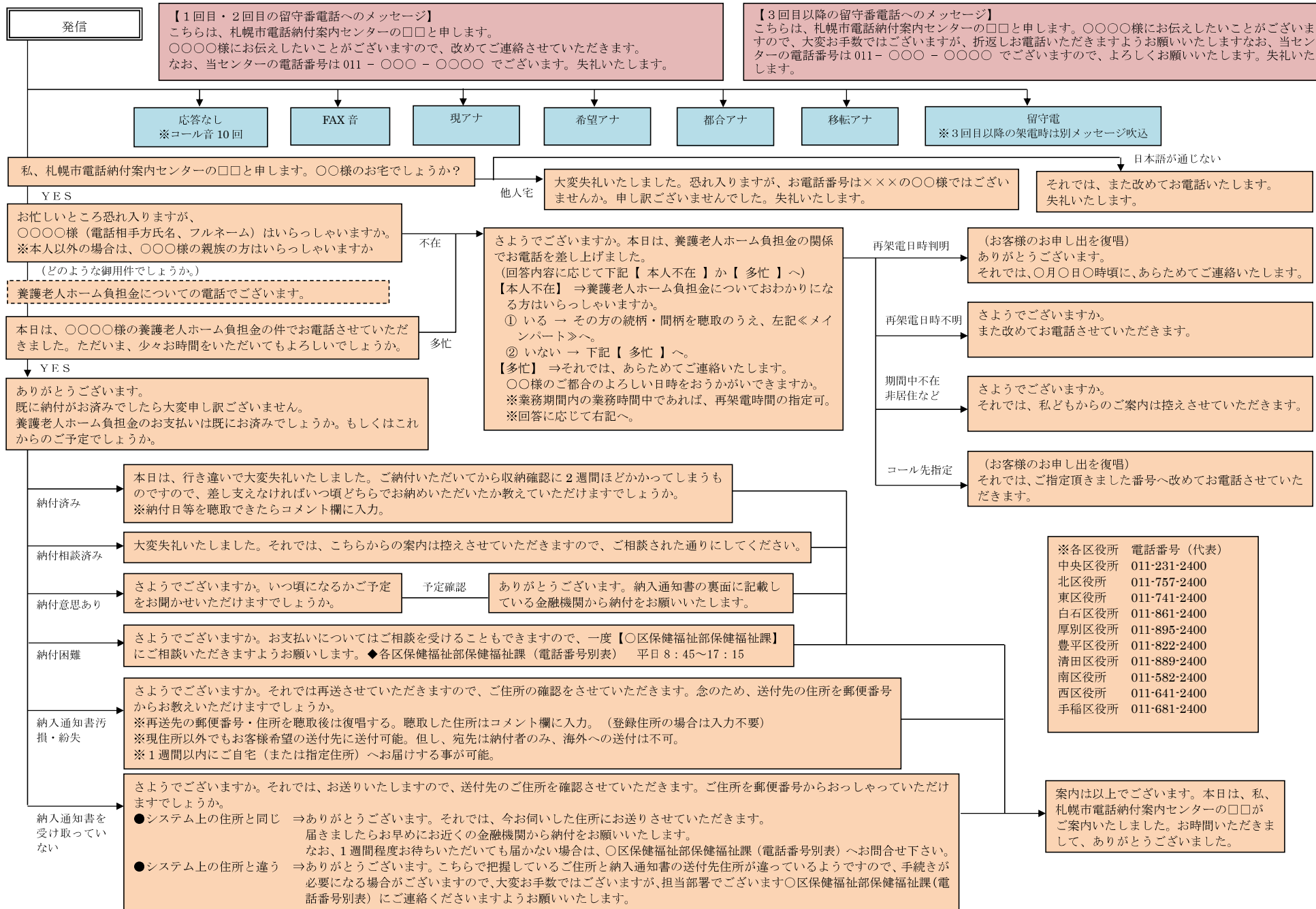
| 分類 | 項目番号 | 項目 | 仕様 |
|---------|------|---------------------|---|
| 業務説明 | 1 | 個別業務件名 | 老人福祉施設の滞納者に対する電話納付案内業務 |
| | 2 | 業務の概要・目的 | 老人福祉施設の滞納者に対し、督促状発送時期にあわせて電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。 |
| | 3 | 架電対象者の概要 | 老人福祉施設滞納者 |
| | 4 | 対象債権名 | 老人福祉施設 |
| | 5 | 委託予定総数(概数) | 別紙委託予定件数一覧表による |
| | 6 | 業務の単位・回数 | 架電業務に必要となる個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。(〇回目業務等と呼称する。)なお、本指示書による業務は、次の2回を予定している。 (1)11月のデータ貸与から当該貸与データの抹消まで (2)翌年3月のデータ貸与から当該貸与データの抹消まで |
| | 7 | 架電業務期間 | 札幌市電話納付案内センター架電等スケジュールによる |
| 担当者 | 8 | 対象債権所管部署 | 各区保健福祉部保健福祉課 |
| | 9 | 本件業務の業務指示者 | 本件業務の業務指示者は保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課担当者及び財政局管財部管財課担当者とする。 |
| | 10 | 関係窓口等に関する注意 | 対象債権の賦課・徴収及び入所に関する事務は各区保健福祉部保健福祉課が行っている。 |
| 架電データ準備 | 11 | 各回架電業務にかかる貸与データの貸与日 | 回ごとに、委託者と受託者で協議の上、決定する。 |
| | 12 | 架電業務にかかる貸与データの貸与方法 | 札幌市エクストラネットのサーバにより、保健福祉局高齢保健福祉部介護保険課が各区分を取りまとめて貸与する。 |
| | 13 | 貸与データの項目 | 別紙「貸与データ項目（老人福祉施設）」のとおり |
| | 14 | 貸与データの書式・形式 | EXCEL ファイル |
| | 15 | データ加工作業における費用の別途請求 | 認めない。 |
| | 16 | 「架電止め」案件の処理方法 | 委託者が架電止めを指定するためのデータを作成し、札幌市エクストラネットのサーバにアップロードするので、受託者がこれを確認し、該当案件の架電止め処理をする。 |
| | 17 | 委託件数の確定数 | 原則として、架電業務開始日前日に『架電先別リスト』で確認された架電先数を委託件数とする。 |
| | 18 | 予定委託件数(概数) | 別紙委託予定件数一覧表による |

■貸与データ項目（老人福祉施設）

| 項目 | データ例 | 説明等 |
|------------|---------------------|--|
| No. | 〇〇〇〇 | |
| 在籍区分 | | 案内にかかる老人福祉施設の対象となる養護老人ホームに、該当者が在所しているかどうかを表示 |
| 滞納者氏名 | 〇〇 〇〇 | |
| 滞納者フリガナ | 〇〇〇 〇〇〇 | |
| 生年月日 | | |
| 調定番号 | 〇〇〇〇-〇〇〇〇〇 | 老人福祉施設の調定番号 |
| 入居者氏名 | 〇〇 〇〇 | |
| 入居者フリガナ | 〇〇〇 〇〇〇〇 | |
| 入居者との続柄 | | 入居者から見た滞納者の続柄 |
| 年度 | 〇〇年 | 和暦 |
| 郵便番号 | 〇〇〇-〇〇〇〇 | |
| 住所 | 札幌市〇区〇〇町 〇丁目〇〇番地 | 札幌市内での移転であれば反映されるが、この欄には市内の最後の住所が記載される。なお、市外から再度市内に転入した場合、その情報は反映されないので留意すること。 |
| 方書 | | 住所2の扱い |
| 入所施設名 | 〇〇〇〇養護老人 ホーム | 入所者が入所している養護老人ホーム |
| 主管課 | 〇〇区役所 | 債権管理している区 |
| 電話番号 | | |
| 対象月 | | |
| 調定額 | | 各月老人福祉施設の調定額 |
| 未納額 | | 各月老人福祉施設の未納額（＝納付案内する額） |
| 調定名称（調定内容） | | |
| 納期限 | | |
| 催告日 | | |
| 備考 | | |

※委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

■ 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 | 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 | 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[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。 ※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 | 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。 ※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 | (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 | 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。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[22：☆納付相談済み]を選択。</p> |
| 7 | 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、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。 |
| 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。 |
| 26 | (外出自粛要請中の場合) なぜ、このような状況で電話をしてくるのか | 未納があることのお知らせと、お支払いが困難な事情がある場合の札幌市の対応をお知らせできるよう、電話案内をさせていただいております。 (意見・質問等がある場合) 担当部署でございます財政局管財部管財課に、お問い合わせ願います。 |

■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 |

●電話納付案内 個別業務指示書（高等学校授業料）

全ての項目について、委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

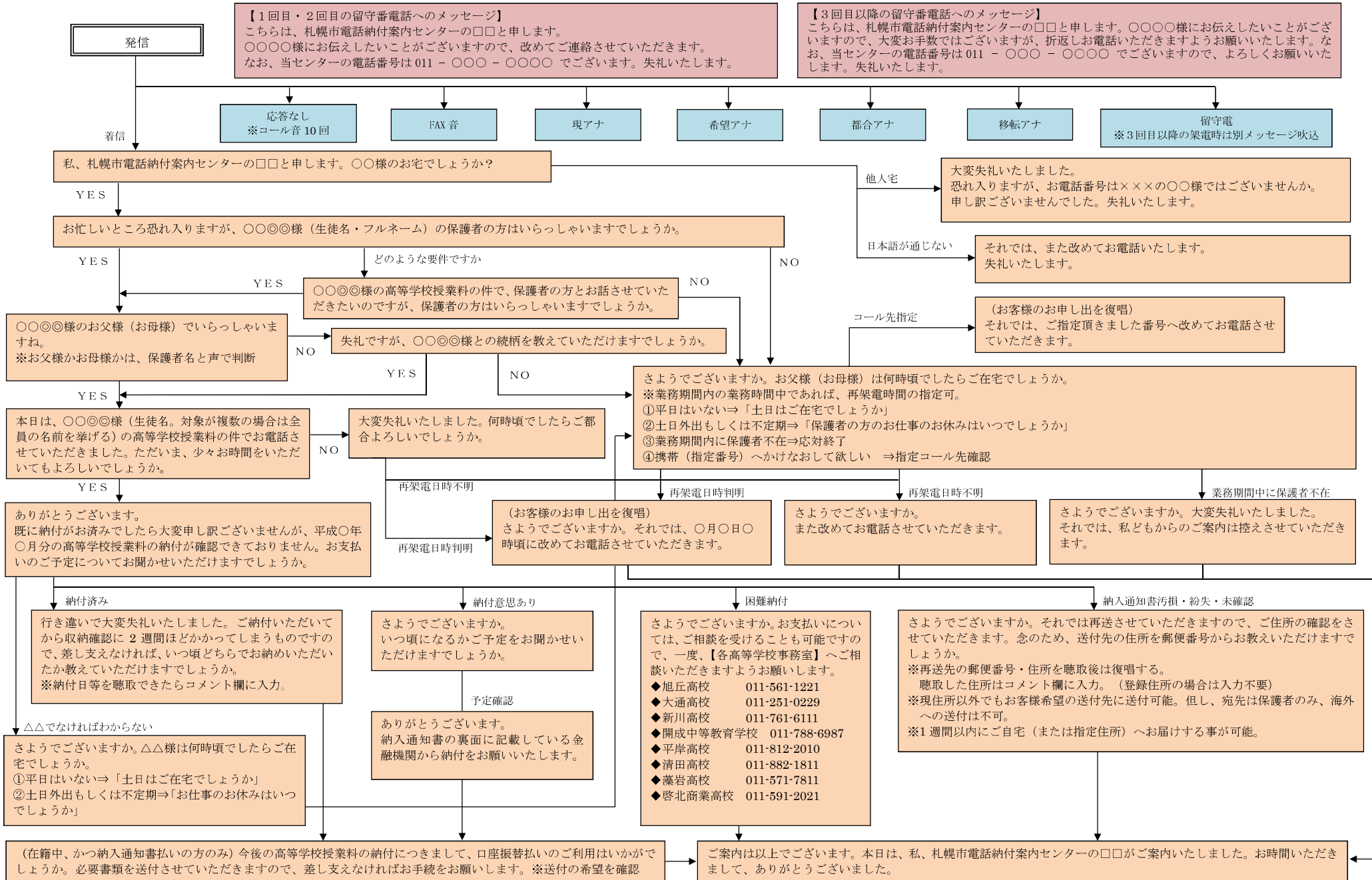
| 分類 | 項目番号 | 項目 | 仕様 |
|---------|------|---------------------|--|
| 業務説明 | 1 | 個別業務件名 | 高等学校授業料の滞納者に対する電話納付案内業務 |
| | 2 | 業務の概要・目的 | 高等学校授業料の滞納者に対し、督促状発送時期にあわせて電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。 |
| | 3 | 架電対象者の概要 | 高等学校授業料滞納者（滞納者は、原則として保護者） |
| | 4 | 対象債権名 | 高等学校授業料 |
| | 5 | 委託予定総数（概数） | 別紙委託予定件数一覧表のとおり |
| | 6 | 業務の単位・回数 | 架電業務に必要な個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。（〇回目業務等と呼称する。）なお、本指示書による業務は、7月から翌年5月までの各月1回、データ貸与から当該貸与データの抹消までの計11回とする。 |
| | 7 | 架電業務期間 | 札幌市電話納付案内センター架電等スケジュールによる |
| 担当者 | 8 | 対象債権所管部署 | 教育委員会生涯学習部総務課 |
| | 9 | 本件業務の業務指示者 | 本件業務の業務指示者は教育委員会生涯学習部総務課担当者及び財政局管財部管財課担当者とする。 |
| | 10 | 関係窓口等に関する注意 | 対象債権の賦課・徴収は教育委員会生涯学習部総務課及び各市立高等学校が行っている。 |
| 架電データ準備 | 11 | 各回架電業務にかかる貸与データの貸与日 | 各回ごとに、委託者と受託者で協議の上、決定する。 |
| | 12 | 架電業務にかかる貸与データの貸与方法 | 札幌市エクストラネットのサーバにより、教育委員会生涯学習部総務課が貸与する。 |
| | 13 | 貸与データの項目 | 別紙「貸与データ項目（高等学校授業料）」のとおり |
| | 14 | 貸与データの書式・形式 | EXCEL ファイル |
| | 15 | データ加工作業における費用の別途請求 | 認めない。 |
| | 16 | 「架電止め」案件の処理方法 | 委託者が架電止めを指定するためのデータを作成し、札幌市エクストラネットのサーバにアップロードするので、受託者がこれを確認し、該当案件の架電止め処理をする。 |
| | 17 | 委託件数の確定数 | 原則として、架電業務開始日前日に『架電先別リスト』で確認された架電先数を委託件数とする。 |
| | 18 | 予定委託件数（概数） | 別紙委託予定件数一覧表のとおり |

■貸与データ項目（高等学校授業料）

| 項目 | データ例 | 説明等 |
|----------|-----------------|--|
| データ番号 | 〇〇〇〇 | |
| 在籍区分 | | 案内にかかる高等学校授業料の対象となる高等学校に、生徒が在籍しているかどうかを表示 |
| 保護者氏名 | 〇〇 〇〇 | |
| 保護者フリガナ | 〇〇〇 〇〇〇〇 | |
| 生徒氏名 | 〇〇 〇〇 | |
| 生徒フリガナ | 〇〇〇 〇〇〇〇 | |
| 催告停止区分 | | 催告停止サインが入っているものは、電話納付案内業務の対象外 |
| 納入通知書番号 | 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇 | 高等学校授業料の納入通知書番号（11桁） ※月途中転校等で変更になっている場合もあり |
| 生徒コード | 〇〇〇〇〇〇〇 | 生徒毎の固有の番号 |
| 年度 | 〇〇年 | 和暦 |
| 郵便番号 | 〇〇〇-〇〇〇〇 | |
| 住所 | 札幌市〇区〇〇町〇丁目〇〇番地 | 札幌市内での移転であれば反映されるが、この欄には市内の最後の住所が記載される。なお、市外から再度市内に転入した場合、その情報は反映されないので留意すること。 |
| 方書 | | 住所2の扱い |
| 高等学校名 | 〇〇〇〇高等学校 | 生徒が通う高等学校名 |
| 学年 | 〇年生 | |
| 納付方法 | | 「口座振替」又は「納入通知書払」 |
| 金融機関名 | | *金融機関名に記載があっても、現在、口座振替が継続されているとは限らない。（現在の状況は備考欄に「納入通知書」とあるかどうかで識別する。） |
| 支店名 | | *金融機関名に記載があっても、現在、口座振替が継続されているとは限らない。（現在の状況は備考欄に「納入通知書」とあるかどうかで識別する。） |
| 科目 | | 預金科目 |
| 電話番号 | | |
| (各月) 調定額 | | 各月高等学校授業料の調定額 |
| (各月) 収納額 | | 各月高等学校授業料の収納済額 |
| (各月) 未納額 | | 各月高等学校授業料の未納額（＝納付案内する額） |
| 備考 | | |

※委託者と受託者の協議により、適宜、変更できるものとする。

■ 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。</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なって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[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）

| | | |
|--------------------------|---------------------------|---|
| | | のお支払いとなります。 ※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。 ※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ことがございます。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。 ※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。 |
| 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。 |
| 10 | 高等学校授業料を二重に納めてしまった。 | 高等学校授業料に未納が無い場合には還付する（お返す）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。 ※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、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。 ※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 | 高等学校授業料を払わないと学校を追い出されるのか。 | 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。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。 |
| 【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のか。 | 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。 ※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、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。 |
| 14 | 高等学校授業料はどのように決定しているのか。 | 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。 ※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 | | |
| 15 | 用件を教えろ。（保護者、指定対応者以外） | 申し訳ございません。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。 |
| 17 | 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。 |

■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。 |
| 27 | (外出自粛要請中の場合) なぜ、このような状況で電話をしってくるのか | 未納があることのお知らせと、お支払いが困難な事情がある場合の札幌市の対応をお知らせできるよう、電話案内をさせていただいております。 (意見・質問等がある場合) 担当部署でございます財政局管財部管財課に、お問い合わせ願います。 |

■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 |

個人情報取扱注意事項

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、個人情報を取り扱う際には、個人の権利利益を侵害することのないように努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を、他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

(再委託等の禁止)

第3 受託者は、この契約による業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者が書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。)により承諾した場合は、この限りではない。

(複写、複製の禁止)

第4 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の承諾を得ることなく複写し、又は複製をしてはならない。

(目的外使用の禁止)

第5 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報を目的外に使用し、又は第三者に提供してはならない。

(資料等の返還)

第6 受託者は、この契約による業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、業務完了後速やかに委託者に返還するものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、その方法によるものとする。

(事故の場合の措置)

第7 受託者は、個人情報取扱注意事項に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。

(契約解除及び損害賠償)

第8 委託者は、受託者が個人情報取扱注意事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(注) 委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略することとする。