

○電話納付案内センター
委託予定件数

2025年

2026年

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	計
児童クラブ利用料	68	146	196	261	333	367	410	421	485	569	597	3,853
夜間急病センター使用料・手数料	50	50	50	50	50	50	50	100	100	100	100	750
児童扶養手当費返還金	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	187
老人福祉施設	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	10
高等学校授業料	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	110
学校給食費	0	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	30,000
計	145	3,223	3,273	3,338	3,415	3,444	3,487	3,548	3,617	3,696	3,724	34,910

○札幌市電話納付案内センター架電等スケジュール

2025年												2026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	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 火	1 木	1 日	1 火	1 金	1 月	1 水	1 土	1 月 概	1 木	1 日	1 日	1 水	1 金	2 水	2 金	2 月	2 月	2 木	2 土	2 木	2 月	2 木	2 土	2 木			
2 水	2 金	2 月	2 水	2 土	2 火	2 木	2 日	2 火	2 火	2 金	2 月	2 月	2 月	2 水	3 土	3 月	3 水	3 土	3 月	3 火	3 概	3 金	3 日	3 日			
3 木	3 土	3 火	3 木	3 日	3 水	3 金	3 月	3 水	3 土	3 月	3 火	3 火	3 火	3 水	4 土	4 月	4 水	4 概	4 水	4 土	4 月	4 土	4 月	4 月			
4 金	4 日	4 水	4 金	4 月	4 木	4 土	4 火	4 木	4 日	4 木	4 月	4 木	4 木	5 日	5 月	5 木	5 月	5 木	5 月	5 木	5 日	5 月	5 火	5 火			
5 土	5 月	5 木	5 土	5 火	5 金	5 概	5 日	5 水	5 金	5 月 UP	5 月	5 木	5 木	6 日	6 月	6 木	6 概	6 土	6 月	6 火	6 金	6 月 UP	6 月	6 水			
6 日	6 火	6 金	6 日	6 水	6 概	6 土	6 月	6 木	6 概	6 土	6 火	6 金	6 金	6 金	7 水	7 概	7 土	7 月	7 土	7 火	7 概	7 木	7 木	7 概			
7 月	7 水	7 土	7 月 概	7 木	7 日	7 火	7 概	7 金	7 日	7 水	7 概	7 土	7 木	7 土	8 日	8 月	8 木	8 土	8 月	8 木	8 日	8 日	8 水	8 金	8 金		
8 火	8 木	8 日	8 火	8 金	8 UP	8 月	8 水	8 土	8 月	8 木	8 日	8 日	8 木	9 水	9 火	9 金	9 UP	9 月	9 月	9 木	9 木	9 木	9 土	9 土			
9 水	9 金	9 月	9 水	9 土	9 火	9 木	9 日	9 火	9 木	9 金	9 UP	9 月	9 月	9 木	10 木	10 火	10 日	10 木	10 火	10 木	10 金	10 UP	10 日	10 日			
10 木	10 土	10 火	10 木	10 日	10 水	10 UP	10 金	10 UP	10 月	10 UP	10 水	10 土	10 木	10 火	11 水	11 土	11 日	11 水	11 土	11 月	11 水	11 土	11 月	11 UP			
11 金	11 日	11 水	11 金	11 UP	11 月	11 木	11 土	11 火	11 木	11 水	11 日	11 水	11 木	12 木	12 木	12 木	12 日	12 木	12 火	12 木	12 木	12 日	12 火	12 火			
12 土	12 月	12 木	12 土	12 火	12 金	12 日	12 水	12 金	12 木	12 月	12 木	12 木	12 木	13 日	13 水	13 土	13 火	13 金	13 木	13 金	13 木	13 月	13 木	13 水	13 木		
13 日	13 火	13 金	13 日	13 水	13 土	13 月	13 水	13 木	13 土	13 火	13 金	13 木	13 木	14 木	14 水	14 土	14 日	14 木	14 水	14 土	14 木	14 水	14 火	14 木	14 木		
14 月	14 水	14 土	14 月	14 木	14 日	14 火	14 木	14 金	14 木	14 日	14 水	14 木	14 木	15 木	15 水	15 土	15 月	15 木	15 木	15 日	15 木	15 水	15 火	15 金	15 木		
15 火	15 木	15 日	15 火	15 金	15 木	15 月	15 水	15 土	15 木	15 月	15 木	15 木	15 木	16 木	16 水	16 火	16 木	16 金	16 木	16 月	16 木	16 木	16 土	16 木	16 木		
16 水	16 金	16 月	16 水	16 土	16 火	16 木	16 日	16 火	16 木	16 金	16 木	16 木	16 木	17 木	17 水	17 金	17 木	17 水	17 木	17 火	17 木	17 金	17 木	17 日	17 木		
17 木	17 土	17 火	17 木	17 日	17 水	17 金	17 木	17 火	17 木	17 金	17 木	17 木	17 木	18 木	18 水	18 火	18 木	18 水	18 木	18 日	18 木	18 水	18 土	18 木	18 月	18 木	
18 金	18 日	18 水	18 金	18 水	18 月	18 木	18 土	18 火	18 木	18 水	18 木	18 木	18 木	19 木	19 水	19 金	19 木	19 水	19 木	19 木	19 木	19 日	19 木	19 火	19 木		
19 土	19 月	19 木	19 土	19 火	19 木	19 金	19 木	19 日	19 木	19 水	19 木	19 木	19 木	20 木	20 水	20 土	20 木	20 水	20 木	20 火	20 木	20 金	20 木	20 月	20 水	20 木	
20 日	20 火	20 金	20 日	20 水	20 土	20 木	20 火	20 木	20 水	20 土	20 木	20 火	20 木	20 木	21 木	21 水	21 土	21 木	21 火	21 木	21 木	21 水	21 木	21 木	21 木	21 木	
21 月	21 水	21 土	21 月	21 木	21 日	21 火	21 木	21 金	21 木	21 日	21 水	21 木	21 木	22 木	22 水	22 土	22 木	22 木	22 日	22 木	22 木	22 水	22 木	22 金	22 木	22 木	
22 火	22 木	22 日	22 火	22 金	22 木	22 月	22 水	22 土	22 木	22 月	22 木	22 木	22 木	23 木	23 水	23 土	23 木	23 土	23 木	23 木	23 土	23 木					
23 水	23 金	23 月	23 水	23 土	23 火	23 木	23 日	23 火	23 木	23 月	23 水	23 木	23 木	24 木	24 水	24 土	24 木	24 水	24 木	24 火	24 木	24 火	24 木	24 金	24 木	24 日	24 木
24 木	24 土	24 火	24 木	24 日	24 水	24 木	24 金	24 木	24 月	24 木	24 水	24 木	24 木	25 木	25 水	25 土	25 木	25 水	25 木	25 火	25 木	25 水	25 土	25 木	25 月	25 木	
25 金	25 日	25 水	25 金	25 木	25 月	25 木	25 土	25 火	25 木	25 木	25 日	25 木	25 木	26 木	26 水	26 木	26 木	26 木	26 木	26 火	26 木	26 日	26 木	26 火	26 木	26 木	
26 土	26 月	26 木	26 土	26 火	26 木	26 金	26 木	26 日	26 水	26 木	26 金	26 木	26 木	27 木	27 水	27 土	27 木	27 水	27 木	27 火	27 木	27 金	27 木	27 月	27 水	27 木	
27 日	27 火	27 金	27 日	27 水	27 土	27 木	27 火	27 木	27 水	27 土	27 木	27 火	27 木	27 木	28 木	28 金	28 日	28 水	28 土	28 木	28 火	28 木	28 木	28 木	28 木	28 木	
28 月	28 水	28 土	28 日	28 月	28 木	28 水	28 日	28 水	28 火	28 木	28 金	28 木	28 木	29 木	29 水	29 土	29 木	29 水	29 木	29 木	29 火	29 木	29 水	29 金	29 木	29 木	29 金
29 火	29 木	29 日	29 火	29 金	29 木	29 月	29 木	29 水	29 水	29 土	29 木	29 月	29 木	29 木	30 木	30 日	30 △	30 火	30 木	30 金	30 木	30 月	30 木	30 △	30 土	30 木	
30 水	30 金	30 月	30 水	30 土	30 火	30 △	30 木	30 日	30 △	30 火	30 木	30 木	30 木	31 木	31 金	31 △	31 木	31 金	31 △	31 木	31 水	31 土	31 △	31 火	31 木	31 木	31 日
		31 土			31 木	△	31 日	△																			

Ⓐ：架電及び折り返し電話対応日

UP：貸与データアップロード日

△：架電予備日及び折り返し電話対応日

概：委託件数の概数報告日

■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	
	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)	
	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	
その他応答	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	
	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	00-50-50
	72	話し中・圈外	話中音および圈外アナウンスの場合	
	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-71-73
	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-72-33
	90	---	(①実施業務 参照)	XX-73-30 XX-73-70 XX-73-72 XX-73-73 XX-73-74
				XX-80-33

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いない場合		
	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いない場合(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つた場合	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つたため、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つた場合	
		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することができず、再発信の日時指定も受けられなかつたもの。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つた場合も含む(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つた場合を含む	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

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）

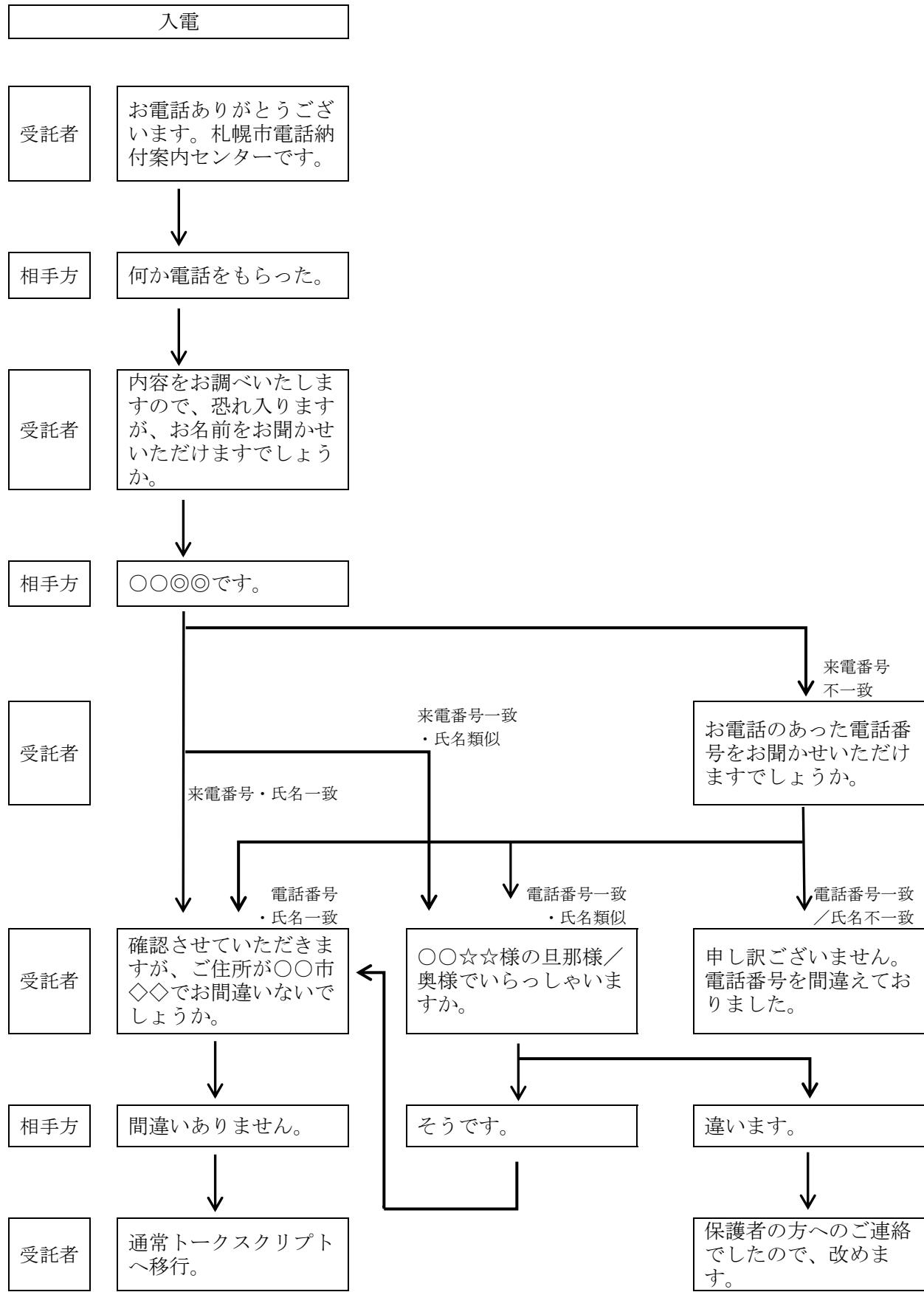
No.	項目	仕様
1	架電業務の詳細	<p>1 『札幌市電話納付案内センター架電等スケジュール』で委託者が指定する日程（※）において、委託者からの貸与データを基に作成した『架電先別リスト』の各架電先あてに、次に掲げる架電時間帯に架電をし、応答者を見極め、架電対象者に対し、定められたトークスクリプトを実行する。</p> <p>架電時間 平日：①9時30分～13時30分 ②16時30分～20時30分 土曜日、日曜日及び祝日：10時00分～18時00分 なお、平日の架電は②16時30分～20時30分の時間帯を優先する。</p> <p>※ 委託者から個別に指定した日程で架電を行うよう指示があった場合は、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、日曜日又は祝日 10時00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>
4	架電対象者以外が応答した場合の対応	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

No.	項目	仕様
		<p>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 9 時 30 分～13 時 30 分、16 時 30 分～20 時 30 分、土曜日、日曜日又は祝日 10 時 00 分～18 時 00 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> <ul 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 ● 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応者とすることができます（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、指定対応者とすることができます。 ● ただし、「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っている場合の対応	<p>「お客様の都合により通話ができなくなっています」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>
11	電話番号が複数ある場合の対応	<p>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。</p>

No.	項目	仕様
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。 <ul style="list-style-type: none"> ● 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応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つた場合には、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ぎ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できる。
21	電話番号が FAX 専用回線の場合の業務完了	架電先電話が FAX 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。

No.	項目	仕様
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」



●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。

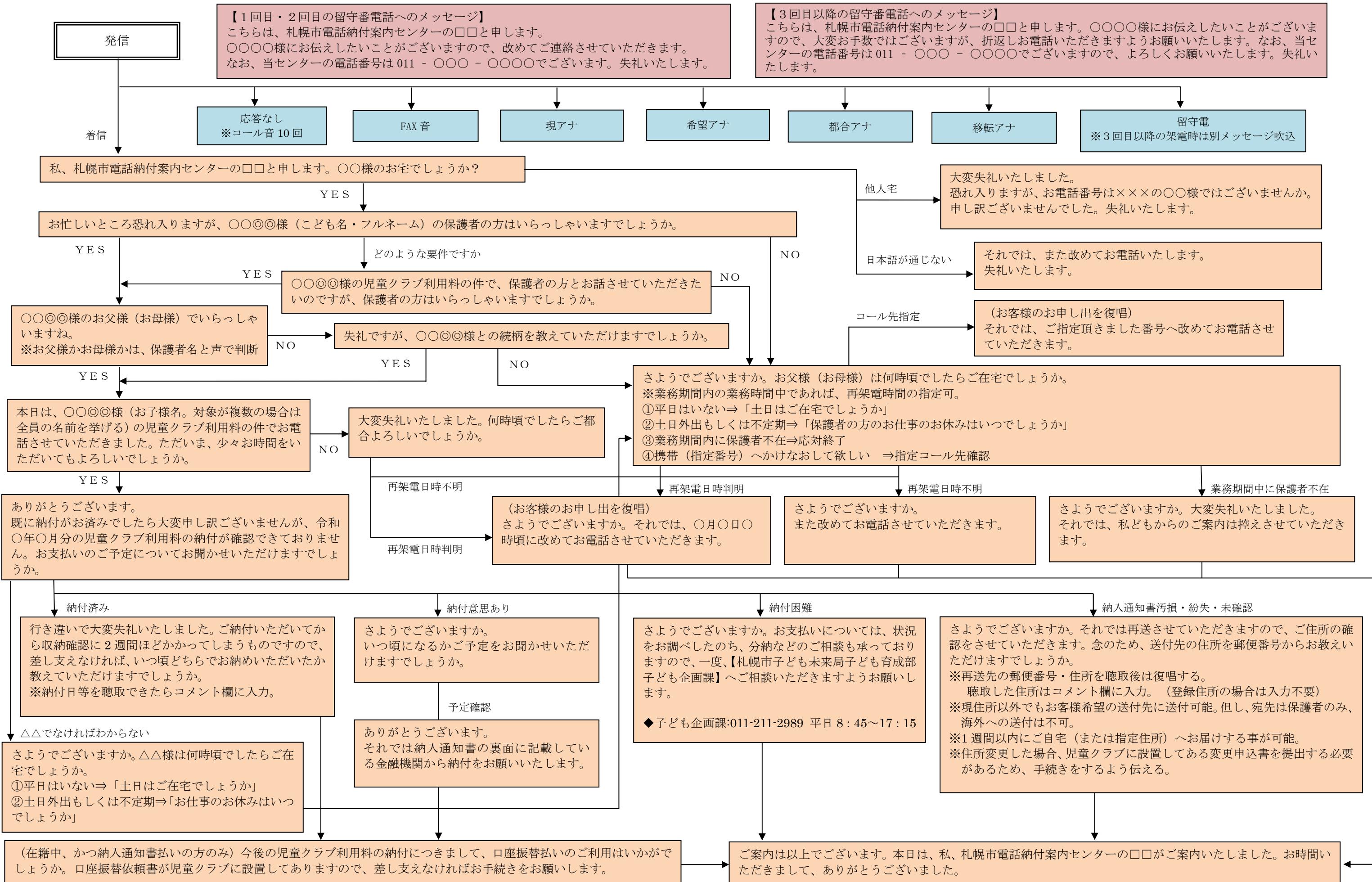
分 類	項目番号	項 目	仕 様
業務説明	1	個別業務件名	児童クラブ利用料の滞納者に対する電話納付案内業務
	2	業務の概要・目的	児童クラブ利用料の滞納者に対し、児童手当の給付時期や催告書発送時期にあわせて電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。
	3	架電対象者の概要	児童クラブ利用料滞納者（滞納者は、原則として保護者）
	4	対象債権名	児童クラブ利用料
	5	委託予定総数（概数）	別紙委託予定件数一覧表による
	6	業務の単位・回数	架電業務に必要となる個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。（○回目業務等と呼称する。）なお、本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	○○○○	
月	○月	
個人番号	○○○○○	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	○○○ ○○○○	
保護者氏名	○○ ○○	
児童フリガナ	○○○ ○○○	
児童クラブ名		
児童氏名	○○ ○○	
郵便番号	○○○-○○○○	
住所	札幌市○区○○町○丁 目○○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。
2	納入通知書を紛失した。
3	納入通知書は届いていない。未確認である。
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。
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。
6	最近担当部署で納付について相談して、納付の猶予

■参考Q&A集（児童クラブ利用料）

	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。	<p>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。</p> <p>※手続完了通知は届かないが、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。</p> <p>※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。</p>
8	口座振替にしているのに、なぜ未納があるのか。	<p>書類を金融機関に提出していただいてから1～2ヶ月、実際に口座振替が開始されるまで時間がかかるため、納入通知書での支払期間がございます。そのため、口座振替が開始する前の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いようお願いいたします。</p> <p>※金融機関での通帳届出印の確認やシステム端末への口座情報の入力作業等があるため、手続完了まで時間がかかることとなる。</p> <p>※口座振替日は毎月末日（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。</p>
9	納付場所を教えてほしい。	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）ことになりますが、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。
11	滞納額の総額を確認して（教えて）ほしい。	<p>担当部署から送られたデータでご案内の金額はお答えできますが、滞納されている総額は分かりかねますので、大変お手数ではございますが、子ども未来局子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[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>
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。	<p>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。</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】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します。
14	児童クラブに関することはどこに聞けばよいか。	<p>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。</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。</p>
【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ことを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。
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の（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？	○○○○です。
22	委託会社の住所は？	札幌市○○区○○○○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いますので、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 ・○○様のお宅でしょうか？ ・札幌市電話納付案内センターの○○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。
27	(外出自肃要請中の場合) 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（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。

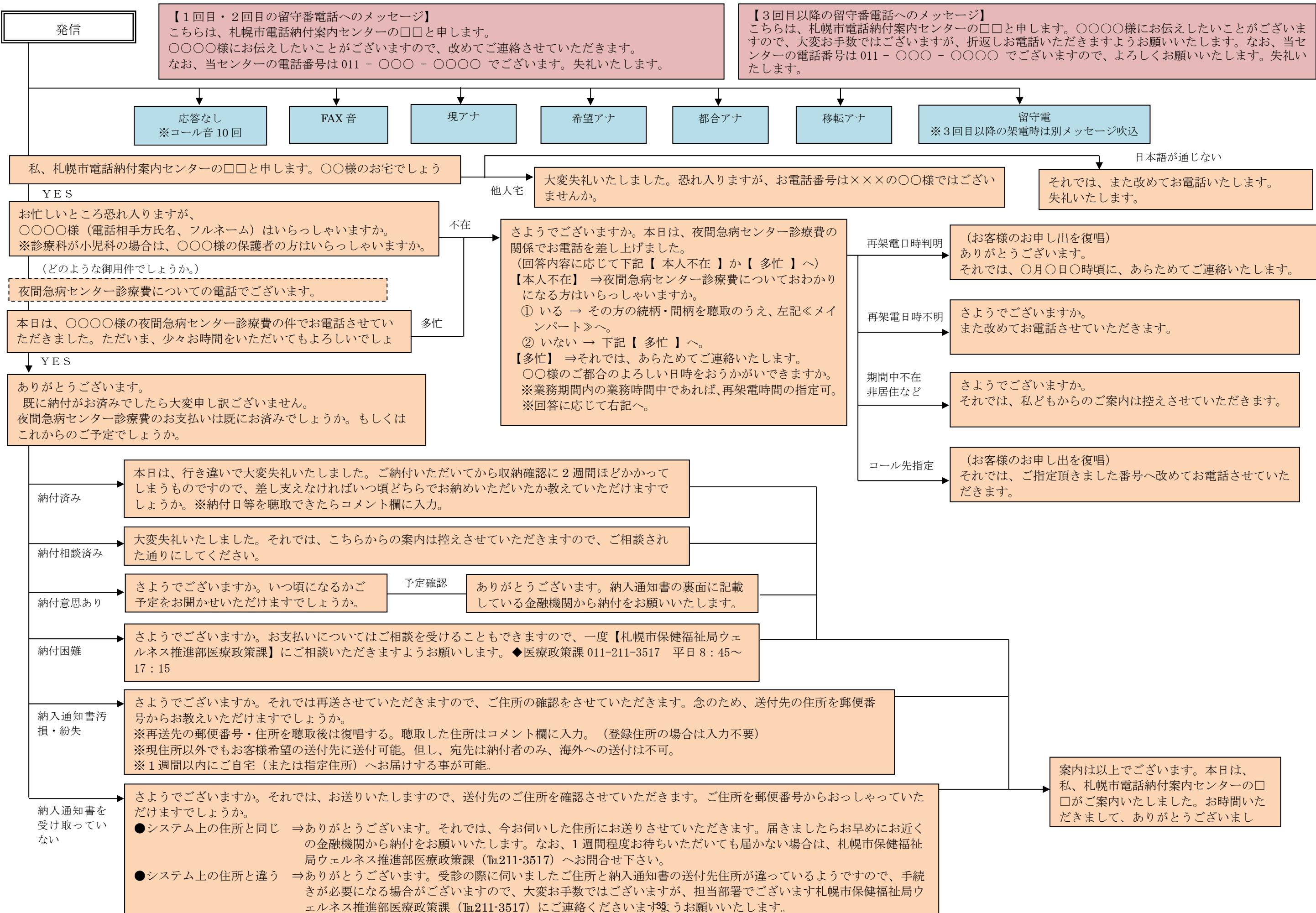
分 類	項目番号	項 目	仕 様
業務説明	1	個別業務件名	夜間急病センター使用料・手数料の滞納者に対する電話納付案内業務
	2	業務の概要・目的	督促状発送後、納付が確認されない夜間急病センター使用料・手数料の滞納者に対し、電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。
	3	架電対象者の概要	夜間急病センター使用料・手数料滞納者
	4	対象債権名	夜間急病センター使用料・手数料
	5	委託予定総数（概数）	別紙委託予定件数一覧表による
	6	業務の単位・回数	架電業務に必要となる個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。（○回目業務等と呼称する。）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	保健福祉局ウェルネス推進部医療政策課
	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ウェルネス推進部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ウェルネス推進部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、保健福祉局ウェルネス推進部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	○○○○	
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	○○ ○○	
使用者フリガナ	○○○ ○○○○	
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	○○○-○○○○	
住所	札幌市○区○○町 ○丁目○○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。

■ 参考トーキングクリプト (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ウェルネス推進部医療政策課が、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。 (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ウェルネス推進部医療政策課にお問い合わせくださいますようお願いいたします。 (もっていない)</p> <p>さようでございますか。それでは、大変お手数でございますが、担当部署でございます保健福祉局ウェルネス推進部医療政策課にご相談いただきますようお願いします。</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ウェルネス推進部医療政策課より、ご登録住所に再度お送りいたします。届き次第、金融機関の窓口でお早めにお支払いくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者 [000~002、01~07]、対話内容 [10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「未納全月分納入通知書再送付希望」、特定の月のみであれば定型文「●月分納入通知書再送付希望」をコメント入力。</p> <p>※二重払いを避けるため、新たに送付された納入通知書を使用し、古い納入通知書が見つかった際は破棄していただくよう案内。</p> <p>※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の本人のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。指定先宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p>
5	納入通知書を受け取っていない。 (納入通知書は夜間急病センターの窓口で交付)	<p>さようでございますか。それでは、担当部署でございます保健福祉局ウェルネス推進部医療政策課より、ご登録住所にお送りいたします。届き次第、お早めにお支払いくださいますようお願いいたします。</p> <p>送付先の住所確認のため、まことに恐れ入りますが、ご住所をお伺いできますか。</p> <p>※拒否された場合、対象者の了解を得た上でシステム上の住所を読み上げる。</p> <p>(住所に相違なし) ありがとうございます。うかがいましたご住所に納入通知書をお送りいたします。届き次第、お早めにお支払いくださいますようお願いいたします。1週間程度経過しても届かない場合は、大変お手数ではございますが、担当部署でございます保健福祉局ウェルネス推進部医療政策課にお問合せくださいますようお願いいたします。</p> <p>※対話者 [000~002、01~07]、対話内容 [10：★要文書送付★]を選択し、未納分全てであれば定型文「未納全月分納入通知書再送付希望」、特定の月のみであれば定型文「●月分納入通知書再送付希望」をコメント入力。</p> <p>※二重払いを避けるため、新たに送付された納入通知書を使用し、古い納入通知書が見つかった際は破棄していただくよう案内。</p> <p>※登録住所とは異なる対象者希望の送付先にも再送付可能。ただし、宛先はシステム上の本人のみ。海外への送付は不可。再送付希望の納入通知書に関する定型文に加え、定型文「登録住所以外に再送付希望。指定先宛て了承済み。送付先住所：●●」を用いてコメント入力。</p> <p>(住所に相違あり) 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ウェルネス推進部医療政策課にご連絡くださいますようお願いいたします。発送のご希望は担当部署にて承ります。</p> <p>※[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「文書未確認、住所相違あり」をコメント入力。また、対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
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ウェルネス推進部医療政策課にご相談いただきますようお願いします。

■参考 Q&A 集（夜間急病センター使用料・手数料）

		※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、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「〇月〇日〇〇銀行／〇月〇日頃／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連絡があるのか。	大変失礼いたしました。行き違いによりご連絡いたしました。ご相談された通りにして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[22：☆納付相談済み]を選択。
9	納付場所を教えてほしい。	受診時にお受け取りになった納入通知書の裏面に記載されている金融機関で納付することができます。 金融機関の窓口営業時間に納付することが難しい場合は、夜間急病センターの窓口でも、毎日、19時から翌日の朝7時まで納付することができます。なお、コンビニエンスストアでの納付や、振込による納付は承っておりませんのでご了承願います。
10	夜間急病センター使用料・手数料に関する事項はどこに聞けばよいのか。	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ウェルネス推進部医療政策課に、お問合せくださいますようお願いいたします。 ※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、【保健福祉局ウェルネス推進部医療政策課】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、保健福祉局ウェルネス推進部医療政策課にお問合せくださいますようお願いいたします。 ※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ウェルネス推進部医療政策課にご確認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。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つい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つい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。	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。
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。
19	札幌市電話納付案内センターは市の職員ですか?	札幌市から委託を受けた民間事業者の社員です。
20	どこの会社でやっているのですか?	〇〇〇〇です。
21	委託会社の住所は?	札幌市〇〇区〇〇〇です。 ※電話番号を問われた際は、 【電話番号】011-000-0000 業務時間は平日の11時30分~13時30分又は16時30分~20時30分です。
22	札幌市電話納付案内センターを担当している市の部署はどこですか?	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、【保健福祉局ウェルネス推進部医療政策課】でございます。

■参考 Q&A 集（夜間急病センター使用料・手数料）

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いますので、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。お役に立ら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 ・○○様のお宅でしょうか? ・札幌市電話納付案内センターの○○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。
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。

●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。

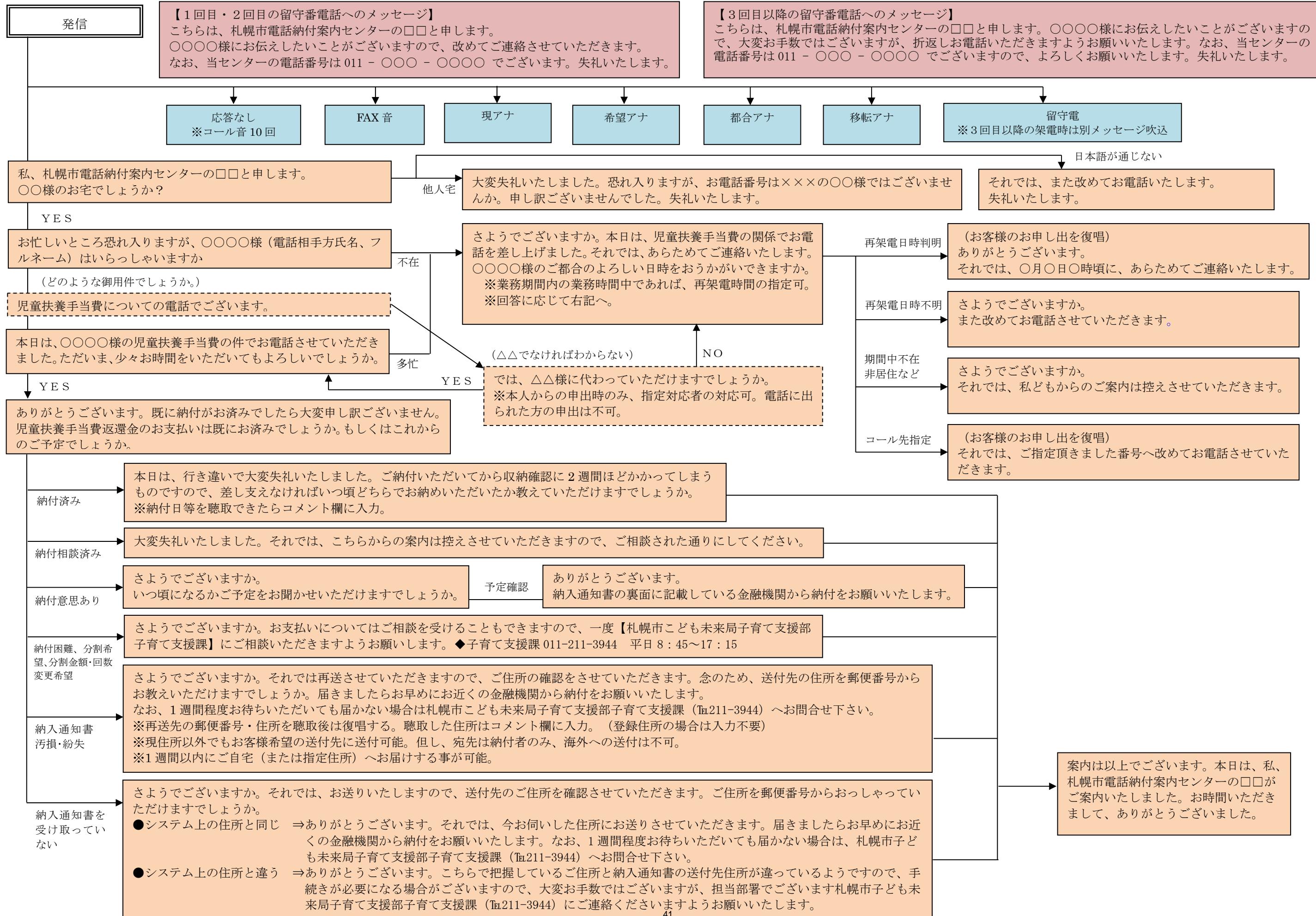
分 類	項目番号	項 目	仕 様
業務説明	1	個別業務件名	児童扶養手当費返還金の滞納者に対する電話納付案内業務
	2	業務の概要・目的	(1)督促状の一斉発送にあわせて、滞納者に対し、電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。 (2)納付が困難な者のうち、支払意志のある者については、所管課への相談に誘導する。
	3	架電対象者の概要	児童扶養手当費返還金滞納者（滞納者は、原則として保護者）
	4	対象債権名	児童扶養手当費返還金
	5	委託予定総数（概数）	別紙委託予定件数一覧表による
	6	業務の単位・回数	架電業務に必要となる個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。（○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	○○○○	管理上用いている債務者ごとのユニーク番号（ID）
債務者氏名	○○ ○○	
債務者フリガナ	○○○ ○○○	
証書番号	○○-○○○○○○○	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	○○○-○○○○	
債務者住所	札幌市○区○条○丁目○番	
喪失時管理区	○○区	児童扶養手当受給資格を喪失した時点での管理区
返還事由		事実婚や年金受給など返還金が発生した事由
電話番号		
債務総額		返還金の総額
調定番号		
年度	○年度	和暦
月	○月	
調定日		調定債権が確定した日（戻入の場合は決定日）
納入期限		
調定金額		児童扶養手当費返還金の調定金額
戻入金額		児童扶養手当費返還金の戻入金額
督促日		督促状を送付した日（返戻の場合はその旨記載）

※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。

■ 参考トーカスクリプト (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伴い、手当の過払いがあつた方に対し、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。	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つた場合、定型文「●●月以降に納付希望」を入力
3	納入通知書を紛失した。	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。 ※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。 ※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。
4	納入通知書は届いていない。未確認である。	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、お早めにお支払いくださいますようお願いいたします。 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。 ※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。 ※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。 ※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。 (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つておりました。手続が必要と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。 ※[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。
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。	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。 ※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。お役に立ら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。
6	なぜ児童扶養手当を返さなくてはならないのか。	(過払いの理由をデータより確認) 【年金受給の場合】 年金を遡って受給したことにより児童扶養手当が支給停止となり、年金を受給した期間の児童扶養手当が過払いとなつたためでございます。 【婚姻・事実婚の場合】

■参考Q&A集（児童扶養手当費返還金）

		婚姻または事実婚により、児童扶養手当の受給資格を喪って喪失し、児童扶養手当が過払いとなつたためでございます。
7	札幌市のミスで過払いになつたのではない か。 それでも児童扶養手当を返さなくてはならないのか。	札幌市の認定誤りや瑕疵によるものではなく、遡って受給資格を喪失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ひいたします。
8	住所は同一だが、世帯は別である。 事実婚とみなされるのか。	制度上、別世帯であっても、住所が同一であれば、事実婚とみなされることになります。 詳細につきましてはお手数ではございますが、子ども未来局子育て支援部子育て支援課へご連絡いただきますようお願ひいたします。 電話番号は011-211-3944、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になります。 詳細につきましてはお手数ではございますが、子ども未来局子育て支援部子育て支援課へご連絡いただきますようお願ひいたします。 電話番号は011-211-3944、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になります。 詳細につきましてはお手数ではございますが、子ども未来局子育て支援部子育て支援課へご連絡いただきますようお願ひいたします。 電話番号は011-211-3944、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ひいたします。 電話番号は011-211-3944、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してくださいますようお願ひいたします。 ※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く存じます。 電話番号は011-211-3944、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ひいたします。
16	納めていない金額はいくらですか。	今回、当センターでご案内いたしました金額につきましては、○ヶ月分で△△円（※貸与データの調定金額を参照）でございます。 ※対話者[000~002、01~07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「（未納額案内済み）」をコメント入力。また、架電結果の詳細をコメント入力する。

■参考Q&A集（児童扶養手当費返還金）

17	返還する金額の総額はいくらですか。	当センターで把握している〇〇様の返還する金額の総額は、△△円（※貸与データの債務総額を参照）でございます。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[21：☆その他相談予定]を選択し、定型文「(返還金総額案内済み)」をコメント入力。また、架電結果の詳細をコメント入力する。
【2】その他		
18	用件を教えろ。（保護者、指定対応者以外）	申し訳ございません。ご案内の内容は保護者の方にお伝えしております。
19	なぜ用件が言えないのか。（保護者、指定対応者以外）	個人情報に関する守秘義務がございますので、保護者の方に直接お話をするよう依頼を受けております。ご案内することができず、まことに申し訳ございません。
20	なぜ区役所や市役所の閉庁時間帯に連絡してくるのか。	開庁時間帯だけではなく、比較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ひいたします。
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業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。

●電話納付案内 個別業務指示書（老人福祉施設負担金）

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。

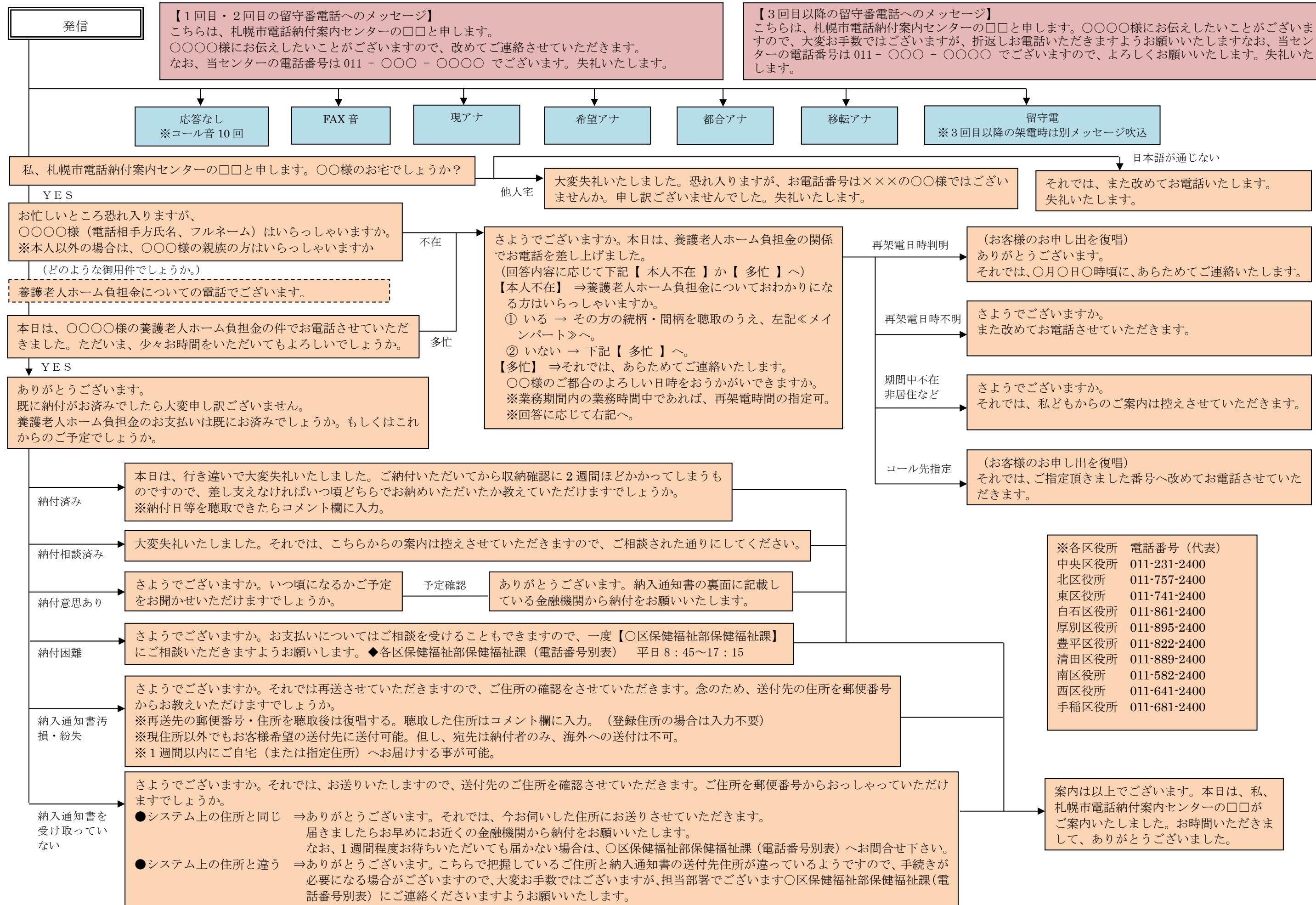
分 類	項目番号	項 目	仕 様
業務説明	1	個別業務件名	老人福祉施設の滞納者に対する電話納付案内業務
	2	業務の概要・目的	老人福祉施設の滞納者に対し、督促状発送時期にあわせて電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。
	3	架電対象者の概要	老人福祉施設滞納者
	4	対象債権名	老人福祉施設負担金
	5	委託予定総数（概数）	別紙委託予定件数一覧表による
	6	業務の単位・回数	架電業務に必要となる個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。（○回目業務等と呼称する。）なお、本指示書による業務は、次の2回を予定している。 (1)11月の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（老人福祉施設負担金）

項目	データ例	説明等
No.	○○○○	
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	○○ ○○	
滞納者フリガナ	○○○ ○○○	
生年月日		
調定番号	○○○○-○○○○○	老人福祉施設の調定番号
入居者氏名	○○ ○○	
入居者フリガナ	○○○ ○○○○	
入居者との続柄		入居者から見た滞納者の続柄
年度	○○年	和暦
郵便番号	○○○-○○○○	
住所	札幌市○区○○町 ○丁目○○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	○○○○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	○○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 (老人福祉施設負担金)



■参考 Q&A 集 (老人福祉施設負担金)

【1】未納や納付について	
1	納付が困難である。
2	納入通知書を紛失した。
3	納入通知書は届いていない。未確認である。
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。
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。
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。
7	納付場所を教えてほしい。
8	養護老人ホーム負担金を二重に納めてしまった。

■参考 Q&A 集（老人福祉施設負担金）

		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。
9	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、○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[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。
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。	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○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。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[20：☆納付相談予定]を選択。
【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のか。	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○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、【○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。
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。	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、○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。
13	修正申告した。	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○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。 ※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		
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の（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？	○○○○です。
21	委託会社の住所は？	札幌市○○区○○○○です。 ※電話番号を問われた際は、

■参考 Q&A 集（老人福祉施設負担金）

		【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いますので、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。お役に立ら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 さようございますか。それではでこちらからのご案内は控えさせていただきます。失礼いたしました。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[40：対話拒否]を選択し、コメントを入力。

■参考 Q&A 集（老人福祉施設負担金）

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。

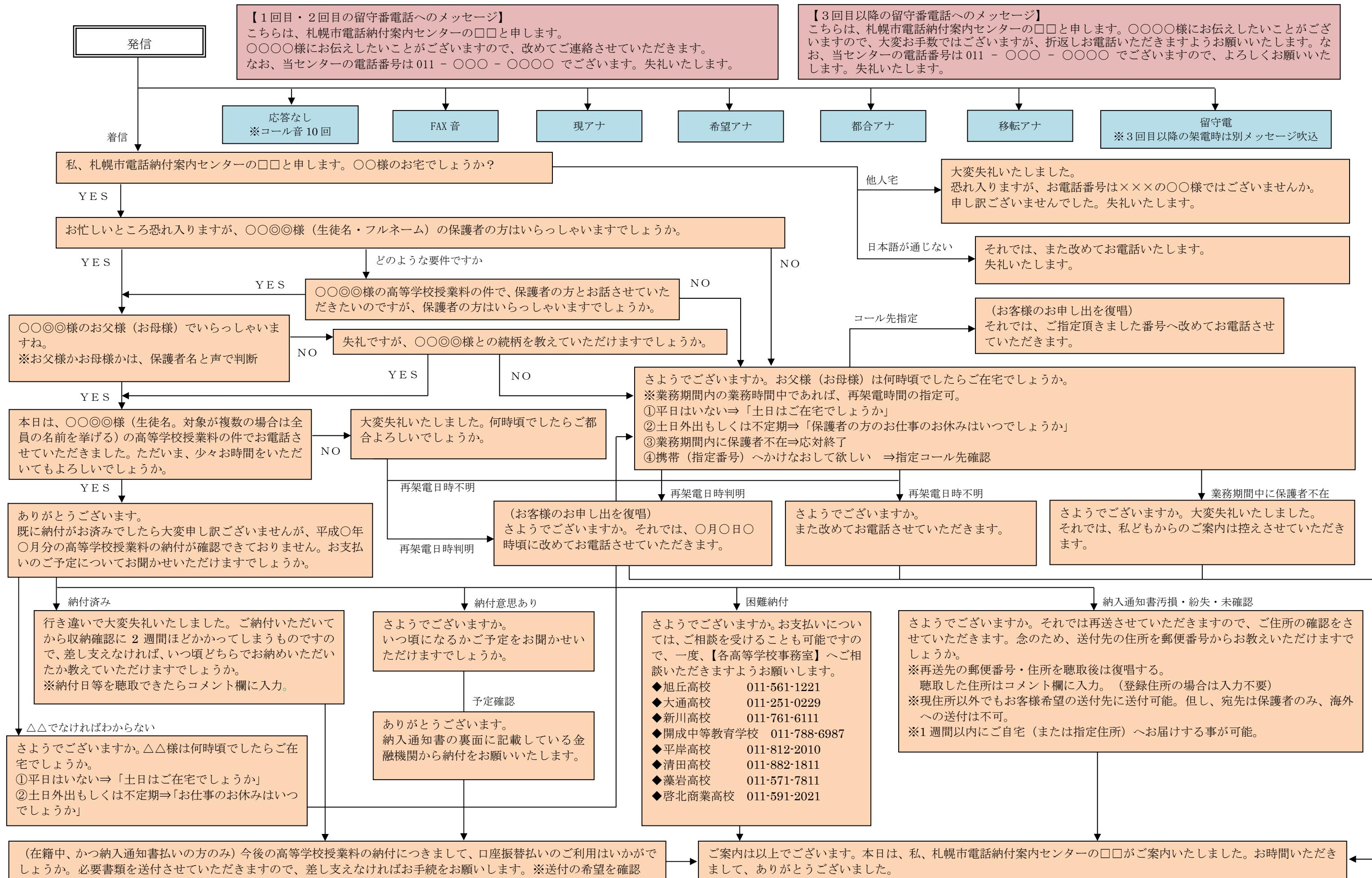
分類	項目番号	項目	仕様
業務説明	1	個別業務件名	高等学校授業料の滞納者に対する電話納付案内業務
	2	業務の概要・目的	高等学校授業料の滞納者に対し、督促状発送時期にあわせて電話納付案内を実施し、納付率を向上させる。
	3	架電対象者の概要	高等学校授業料滞納者（滞納者は、原則として保護者）
	4	対象債権名	高等学校授業料
	5	委託予定総数（概数）	別紙委託予定件数一覧表のとおり
	6	業務の単位・回数	架電業務に必要となる個人情報の貸与から同個人情報の抹消までを1つの業務単位とし、便宜上、業務単位を「回」とする。（○回目業務等と呼称する。）なお、本指示書による業務は、7月から翌年5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	教育委員会学校支援担当部学校支援課経理係
	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学校支援担当部学校支援課経理係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・徴収は教育委員会学校支援担当部学校支援課経理係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、教育委員会学校支援担当部学校支援課経理係が貸与する。
	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	○○○○	
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、生徒が在校しているかどうかを表示
保護者氏名	○○ ○○	
保護者フリガナ	○○○ ○○○○	
生徒氏名	○○ ○○	
生徒フリガナ	○○○ ○○○○	
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	○○○○○○○○○○○○	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	○○○○○○○○	生徒毎の固有の番号
年度	○○年	和暦
郵便番号	○○○-○○○○	
住所	札幌市○区○○町○丁目○○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	○○○○高等学校	生徒が通う高等学校名
学年	○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。

■ 参考トーキングスクリプト（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。
2	納入通知書を紛失した。
3	納入通知書は届いていない。未確認である。
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。
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。
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。
7	口座振替にしたい。

■参考 Q&A 集 (高等学校授業料)

		あくまで金融機関から開始月の連絡があつた方のみとなる。 ※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高等学校授業料が残っていることがあります。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つ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い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	納付場所を教えてほしい。	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（お返しする）ことになりますが、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。
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ことを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。
18	札幌市電話納付案内センターは何をしているところですか？	札幌市の料金について、納付確認がとれていない方へお電話で納付のご案内を行っているコールセンターでございます。
19	札幌市電話納付案内センターはどこにありますか？	札幌市電話納付案内センターの場所は、札幌市内の民間ビルにございます。札幌市電話納付案内センターは電話設備のみで（セキュリティの関係上）窓口を設けておりません。そのため、場所を公にすることは控えております。何とぞ、ご理解をいただきますようお願いいたします。

■参考 Q&A 集 (高等学校授業料)

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、【教育委員会学校支援担当部学校支援課】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いますので、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。お役に立らず申し訳ございません。 ご質問の件につきましては、お手数ですが、【担当課】へお問い合わせください。連絡先をご案内いたします。(電話番号)平日の朝 8 時 45 分から夕方 17 時 15 分まで業務を行っております。
26	対応が困難な場合 ・〇〇様のお宅でしょうか？ ・札幌市電話納付案内センターの〇〇と申します。 の段階で、対応ができない状態となった場合	「札幌市からのご案内がありお電話いたしました」などの説明をおこない、対応が困難と判断した場合 さようでございますか。それではでこちらからのご案内は控えさせていただきます。失礼いたしました。 ※対話者[000～002、01～07]、対話内容[40：対話拒否]を選択し、コメントを入力。

■参考 Q&A 集（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

●電話納付案内 個別業務指示書（学校給食費）

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	学校給食費の滞納者に対する電話納付案内業務
	2	業務の概要・目的	学校給食費の滞納者に対し、6月以降に開始する納期（10期）において期日までに支払わない者に対し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	学校給食費滞納者（滞納者は、原則として保護者） 原則保護者に架電する。
	4	対象債権名	学校給食費
	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。（○回目業務等と呼称する。）なお、本指示書による業務は、8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10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	教育委員会総務部学校給食課
	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総務部学校給食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・徴収は教育委員会総務部学校給食課が行っている。 (2) 学校給食の提供及び喫食数管理等に関する事務は教育委員会総務部学校給食課及び各学校（小・中・特別支援学校）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	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、教育委員会総務部学校給食課が貸与する。
	13	貸与データの項目	別紙「貸与データ項目（学校給食費）」のとおり
	14	貸与データの書式・形式	エクセルファイル（xlsx形式）
	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

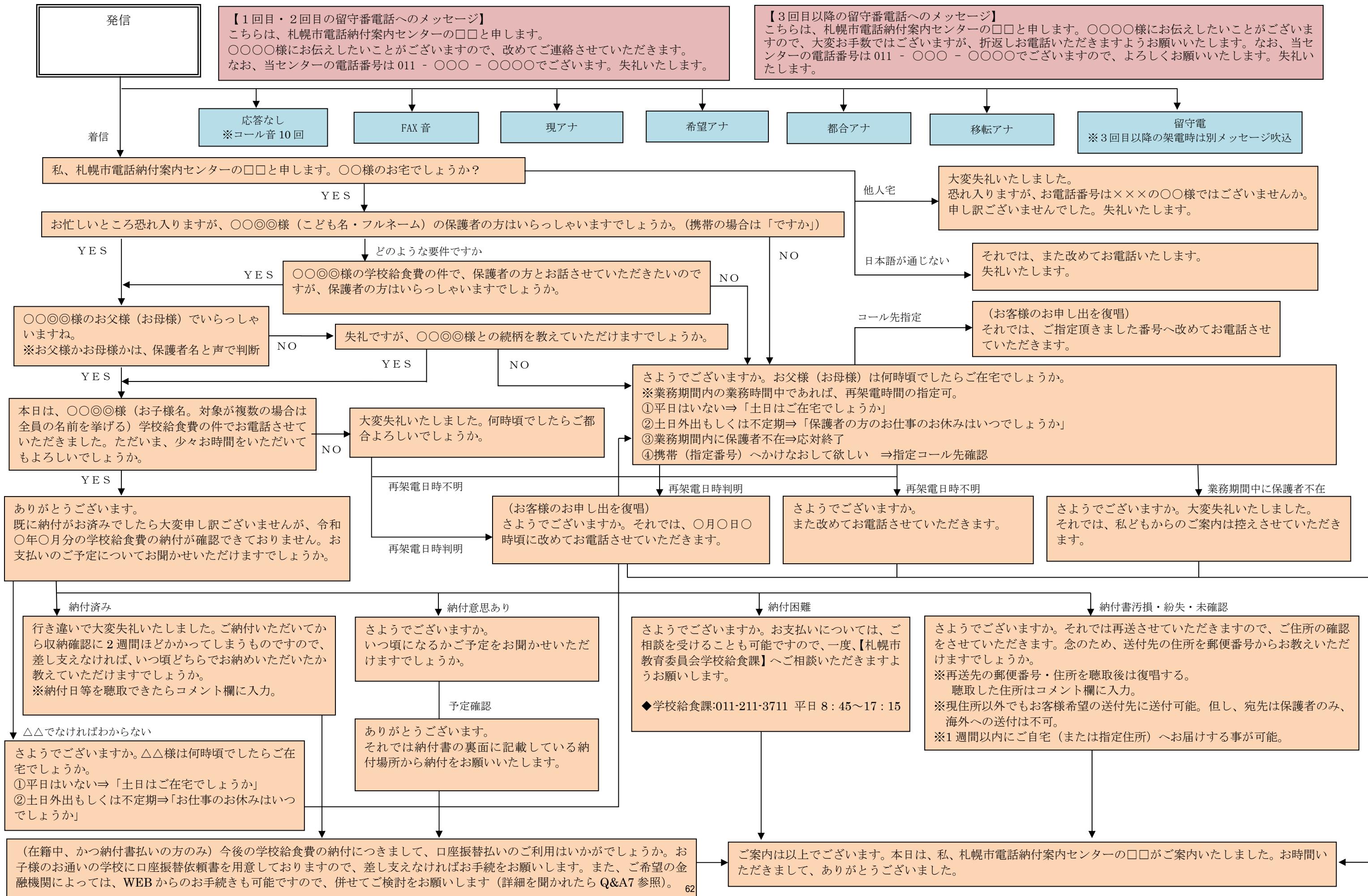
■貸与データ項目（学校給食費）

項目	データ例	説明等
対象者 ID	1234567890	対象者の固有番号（対象者を一意にする番号）。
対象者区分	児童生徒	
対象者氏名	○○ ○○	対象者（給食を喫食した児童生徒本人）の氏名
対象者氏名カナ	○○○ ○○○○	
世帯番号	1234567890	同一世帯は同じ番号となるため、兄弟等を紐づけるために使用する。
債務者 1 氏名	○○ ○○	原則、保護者が設定される。
債務者氏名カナ	○○○ ○○○○	
債務者 1 続柄	父	対象者から見た債務者 1 の続柄
債務者 1 電話番号		
債務者 1 携帯番号		
債務者 2 氏名		形式上項目を残しているが、使用しないため空欄とする。
債務者 2 氏名カナ		形式上項目を残しているが、使用しないため空欄とする。
債務者 2 続柄		形式上項目を残しているが、使用しないため空欄とする。
債務者 2 電話番号		形式上項目を残しているが、使用しないため空欄とする。
債務者 2 携帯番号		形式上項目を残しているが、使用しないため空欄とする。
請求対象年度	2023	西暦。2023 年度（令和 5 年度）であれば、令和 5 年度中に喫食した給食に係る請求という意味。
請求対象期	02	第 1 期～第 10 期まで（「01」～「10」）
請求額	5000	学校給食費の請求額（＝調定額）
納付金額	2000	学校給食費の請求額のうち、既に納付済みの金額。
未納額	3000	学校給食費の請求額のうち、未納となっている金額（＝納付案内する額）
当初納期限	2023/6/30	西暦
納付方法	口座振替	「口座振替」又は「納付書払」
納付書発行有無	有	
交渉担当者名		納付案内を行った担当者名を記載
交渉日時		納付案内を行った日時を記載
交渉相手		納付案内を行った相手を記載

交渉相手続柄		納付案内を行った相手の、対象者から見た続柄を記載
交渉区分		納付案内を行った際の交渉区分を記載
交渉内容		納付案内を行った際の折衝内容を記載
債務者 1 郵便番号		
債務者 1 住所		

※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。

■ 参考トースクリプト (学校給食費)



■参考 Q&A 集 (学校給食費)

【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教育委員会学校給食課では、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。</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 納付書を紛失した。	<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教育委員会学校給食課より、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。</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付書をお送りいたします。届き次第、納付書裏面に記載の納付方法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教育委員会学校給食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「(未納全月分納付書再送付希望)」、特定の月のみであれば定型文「(●月分納付書再送付希望)」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付書を使用し、古い納付書が見つかった際は破棄していただくよう案内。</p> <p>※納付書は月ごとに発行。</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。再送付希望の納付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 納付書は届いていない。未確認である。	<p>ご自宅に届いていないでしょか。 (届いていない)</p> <p>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。</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>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付書をお送りいたします。届き次第、納付書裏面に記載の納付方法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教育委員会学校給食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「(未納全月分納付書再送付希望)」、特定の月のみであれば定型文「(●月分納付書再送付希望)」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、古い納付書が見つかった際は破棄し、新たに送付された納付書を使用していただくよう案内。</p> <p>※納付書は月ごとに発行。</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。再送付希望の納付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>
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。お支払い後、札幌市で収納が確認されるまで時間がかかるため、最近お支払いくださったのであれば行き違いでございます。</p> <p>※札幌市への収納が確認される日は、領収書の領収印の日付ではない（領収印の日付の翌日より起算して、最大で8営業日後となる）。</p> <p>※対話者[000~002、01~07]、対話内容[01 : 納付済み]を選択。定型コメント「〇月〇日 〇〇銀行／〇月〇日頃／月日等不明」を入力する。</p>
5 (複数の滞納がある場合で) 一部分(●月分)しか納付できない。	<p>さようでございますか。(●月分)につきましては、お早めに納付していただきますようお願いします。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教育委員会学校給食課へご相談いただきますようお願いします。</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>

■参考 Q&A 集 (学校給食費)

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して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[22：☆納付相談済み]を選択。
7	口座振替にしたい。	<p>今後発生する給食費について口座振替を希望される場合は、口座振替のお申込みが必要となります。 お申込み方法は、紙の口座振替依頼書によるお手続きと、Web 口座振替受付サービスによるインターネットからのお手続きの二種類がございます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口座振替依頼書によるお手続きを希望の場合 口座振替依頼書は、お子様のお通いの学校に用意しておりますので、依頼書を作成のうえ、金融機関までご提出をいただくようお願いいたします。 ・Web 口座振替受付サービスによるお手続きを希望の場合 Web 口座振替受付サービスは、札幌市ホームページでご案内しておりますので、ご確認のうえお手続きをお願いします。 「札幌市ホームページ > 教育・文化・スポーツ > 学校・幼稚園・教育 > 教育についての取組・計画 > 学校給食 > 学校給食費 Web 口座振替受付サービス」の順番で掲載をしていますが、「札幌市 学校給食費」で検索いただくと便利です。 <p>なお、お申込み手続き後、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、納付書でのお支払いとなります。 ※口座振替（決定・変更・停止）通知書が届くことで手続完了の旨を認識することになる。教育委員会学校給食課で開始月の確認は可能。 対話内容の詳細をコメント入力する。</p>
8	現在、就学援助、生活保護を受給中で公的支援を受けている。	公的支援を開始する前にお支払いいただく予定だった給食費であった場合もありますので、お手数ですが、担当部署でございます教育委員会学校給食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。
9	納付方法・納付場所を教えてほしい。	口座振替による納付、金融機関又はコンビニエンスストアでの窓口納付及びスマートフォン等のアプリによる納付が可能です。 詳細は、納付書裏面のご案内又は札幌市ホームページをご確認ください。 札幌市ホームページは、「札幌市ホームページ > 教育・文化・スポーツ > 学校・幼稚園・教育 > 教育についての取組・計画 > 学校給食」の順番で掲載をしていますが、「札幌市 学校給食費」で検索いただくと便利です。 なお、学校や教育委員会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）ことになりますが、お手続きにお時間がかかります。詳細は教育委員会学校給食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、教育委員会学校給食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	給食費を払わないと給食の提供がなくなるのか。	給食の提供については、担当部署でございます教育委員会学校給食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】給食費の金額について

■参考 Q&A 集 (学校給食費)

13	給食費はどのように決定しているのか。	給食費は、各学年で1食あたりの単価を決めています。詳しくは札幌市ホームページにも掲載しておりますのでご参照ください。札幌市ホームページより「札幌市ホームページ > 教育・文化・スポーツ > 学校・幼稚園・教育 > 教育についての取組・計画 > 学校給食」の順番で掲載をしていますが、「札幌市 学校給食費」で検索いただくと便利です。 ※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	アレルギーのため給食を一部しか食べていない。	給食の提供に関わることになりますので、担当部署でございます教育委員会学校給食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。
15	不登校で登校していないのに給食費を支払うのか。	給食の提供に関わることになりますので、担当部署でございます教育委員会学校給食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。

【3】その他

16	学校給食に関することはどこに聞けばよいか。	<p>① 給食の提供に関する一般的な事項につきましては、お子様がお通いの学校または教育委員会学校給食課に、 ② 給食費の支払い（分納や払込方法の変更等）につきましては、教育委員会学校給食課に、 それで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。 ※「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、【教育委員会学校給食課またはお子様がお通いの学校】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>
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ことを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	なぜ教育委員会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すので（セキュリティの関係上）窓口を設けておりません。そのため、場所を公にすることは控えております。何とぞ、ご理解をいただきますようお願いいたします。
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。

■参考 Q&A 集（学校給食費）

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、【教育委員会学校給食課】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いますので、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。お役に立てる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 ・○○様のお宅でしょうか? ・札幌市電話納付案内センターの○○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（学校給食費）

参考資料

1 令和7年度の学校給食費（1食単価）

学年		給食費（1食単価）
小学校	1・2年生	269 円
	3・4年生	274 円
	5・6年生	277 円
中学校 1・2・3年生		328 円

2 給食費の納期

口座振替の場合は、月末（12月を除く）に登録口座より給食費の引き落としとなります。

なお、月末が金融機関の休業日にあたる場合は、翌営業日となります。

納期	第1期	第2期	第3期	第4期	第5期
納期限	6月末日	7月末日	8月末日	9月末日	10月末日
(内訳)	4・5月分	6月分	7月分	8月分	9月分
納期	第6期	第7期	第8期	第9期	第10期
納期限	11月末日	1月4日	1月末日	2月末日	3月末日
(内訳)	10月分	11月分	12月分	1月分	2・3月分

■参考 Q&A 集（学校給食費）

3 各納期の徴収予定額

学年	年間基準 実施回数	第1期 (6月末)	第2～9期 (7～2月末)	第10期※ (3月末)	年間合計※
小学校	1年生	196 回	9,100 円	7,224 円	52,724 円
	2年生	198 回		7,762 円	53,262 円
	3年生	197 回		8,478 円	53,978 円
	4年生	197 回		8,478 円	53,978 円
	5年生	195 回		8,515 円	54,015 円
	6年生	194 回		8,238 円	53,738 円
中学校	1年生	191 回	10,500 円	10,148 円	62,648 円
	2年生	189 回		9,492 円	61,992 円
	3年生	181 回		6,868 円	59,368 円

* 第10期の徴収予定額及び年間合計は、年間基準実施回数を基に算定しているため、実際の徴収額は、各校の給食実施回数により前後することがあります。

4 札幌市公式ホームページ

【URL】

<https://www.city.sapporo.jp/kyoiku/top/kyushoku/index.html>

札幌市ホームページ > 教育・文化・スポーツ > 学校・幼稚園・教育 > 教育についての取組・計画 > 学校給食

「札幌市 学校給食費」でご検索いただくと便利です。

■参考 Q&A 集（学校給食費）

5 納付書裏面の記載内容（納付方法についての案内） ※令和7年4月1日現在

○ 学校給食費を納める場所（変更となる場合があります。）

- 1 次の金融機関のうち、国内に所在する本店・支店・出張所
銀行（北洋、みずほ、三菱UFJ、三井住友、りそな、北海道、北陸）
 - 2 次の金融機関のうち、北海道内に所在する本店・支店・出張所
信用金庫（北海道、室蘭、空知、苫小牧、北門、北空知、日高、渡島、旭川、稚内、留萌、北星、大地みらい、北見、遠軽）、北海道労働金庫、札幌市農業協同組合
 - 3 次の金融機関のうち、札幌市内に所在する本店・支店・出張所
銀行（青森みちのく、秋田、七十七、第四北越、SBI新生）、信用組合（北央、札幌中央、ウリ、空知商工、あすか）、北海道信用農業協同組合連合会、サツラク農業協同組合、北海道信用漁業協同組合連合会、ゆうちょ銀行または郵便局
※ この納付書では、札幌市外のゆうちょ銀行または郵便局で納付できません。
札幌市外のゆうちょ銀行または郵便局での納付をご希望の場合は、下記までお問い合わせください。
 - 4 コンビニエンスストア等の全国の各店舗
セブン-イレブン、ローソン、ローソンストア100、ファミリーマート、セイコーマート、ハマナスクラブ、生活彩家、くらしハウス、スリーエイト、ダイエー、MMK設置店、ハセガワストア、ミニストップ、ポプラ、ディリーヤマザキ、ヤマザキデイリーストアー、ニューヤマザキデイリーストアー、ヤマザキスペシャルパートナーショップ
 - 5 スマートフォン等のアプリによる納付
PayPay請求書払い、au PAY（請求書支払い）、楽天銀行コンビニ支払サービス、楽天ペイ（請求書支払い）、PayB、銀行Pay（ゆうちょPay等）、J-Coin請求書払い、d払い請求書支払い、FamiPay請求書支払い
※ コンビニエンスストア等の店頭では、原則として上記「スマホアプリ」を利用した納付はできません。
- 【以下の場合は、コンビニエンスストア等及びスマートフォン等のアプリでは取扱いできません。】
- ・ バーコードの印字がない場合または金額が30万円を超える場合
 - ・ 金額が訂正されている場合または汚損等によりバーコードが読み取れない場合
 - ・ コンビニエンスストア等及びスマートフォン等のアプリでの使用期限を過ぎている場合（令和8年4月1日以降）

○ お問い合わせ先

〒060-0002 札幌市中央区北2条西2丁目 STV 北2条ビル5階
札幌市教育委員会 給食費事務係 TEL: 011-211-3711

個人情報取扱安全管理基準

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

個人情報の適正な取扱いの確保について基本方針を策定していること。

また、以下の内容を記載した個人情報の保護に関する規程及び個人情報の取扱手順等が定められていること。

- (1) 組織的安全管理措置
- (2) 人的安全管理措置
- (3) 物理的安全管理措置
- (4) 技術的安全管理措置

※ 上記(1)～(4)の具体的な内容については、個人情報保護委員会ホームページ

(<https://www.ppc.go.jp>) に掲載されている「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」の「4－3－1」の「安全管理措置（法第66条）」を御確認ください。

2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者が定められており、基本方針、規程及び個人情報の取扱手順等に明記されていること。

3 従業者の指定、教育及び監督

- (1) 個人情報の秘密保持に関する事項が就業規則等に明記されていること。
- (2) 個人情報を取り扱う従業者を指定すること。
- (3) 個人情報の取扱い、情報システムの運用・管理・セキュリティ対策及びサイバーセキュリティの研修計画を策定し、従業者に対し毎年1回以上研修等を実施していること。また、個人情報を取り扱う従業者は、必ず1回以上研修等を受講している者としていること。
- (4) 総括保護管理者及び保護管理者は、従業者に対して必要かつ適切な監督を行うこと。

4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

(1) 個人情報を取り扱う管理区域を明確にし、当該区域に壁又は間仕切り等を設置すること。

【管理区域の例】

- ・ サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
- ・ 個人情報を保管する区域
- ・ その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

(2) (1)で設定した管理区域について入室する権限を有する従業者を定めること。

また、入室に当たっては、用件の確認、入退室の記録、部外者についての識別化及び部外者が入室する場合は、管理者の立会い等の措置を講ずること。さらに、入退室の記録を保管していること。

(3) (1)で設定した管理区域について入室に係る認証機能を設定し、パスワード等の管理に関する定めの整備及びパスワード等の読み取り防止等を行うために必要な措置を講ずること。

(4) 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報措置及び監視装置の設置等の措置を講ずること。

(5) 管理区域では、許可された電子媒体又は機器等以外のものについて使用の制限等の必要な措置を講ずること。

5 セキュリティ強化のための管理策

情報資産の盗難、紛失、持出し、複写・複製、目的外の使用及び第三者への提供を防止するため以下の対策を実施していること。

(1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機等は、他のコンピュータと接続しない単独による設置又は当該業務に必要な機器のみと接続していること。また、インターネット及び当該業務を実施する施設外に接続するインターネット等の他のネットワークに接続していないこと。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

(2) 個人情報の取扱いにおいてサーバを使用している場合は、当該業務を実施する施設内に設置していること。また、サーバへのアクセス権限を有する従業者を定めること。さらに、部外者のアクセスは必要最小限とし、管理者の立会い等の措置を講ずること。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

- (3) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等は、アクセス権等を設定し、使用できる従業者を限定すること。また、アクセスログやログイン実績等から従業者の利用状況を記録し、保管していること。
- (4) 記録機能を有する機器の電子計算機等への接続制限について必要な措置を講ずること。
- (5) 本市が貸与する文書、電子媒体及び業務にて作成した電子データを取り扱う従業者を定めること。
- (6) 業務にて作成した電子データを保存するときは、暗号化又はパスワードにより秘匿すること。また、保存した電子データにアクセスできる従業者を限定するとともにアクセスログ等から従業者の利用状況を記録し、契約期間終了後、1年以上保管していること。
- (7) 本市が貸与する文書及び電子媒体は、施錠できる耐火金庫及び耐火キャビネット等にて保管すること。また、書類の持ち出し記録等を作成していること。
- (8) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、従業者が正当なアクセス権を有する者であることをユーザID、パスワード、磁気・ICカード又は生体情報等のいずれかにより識別し、認証していること。
- (9) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、セキュリティ対策ソフトウェア等（ウィルス対策ソフトウェア等）を導入していること。
- (10) 業務にて作成した電子データを削除した場合は、削除した記録を作成していること。また、削除したことについて証明書等により確認できる措置を講ずること。
- (11) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等を廃棄する場合は、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等により、復元不可能な手段を採用すること。
- (12) 本市の許可なく第三者に委託しないこと。

6 事件・事故における報告連絡体制

- (1) 従業者が取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の管理者への報告連絡体制を整備していること。
- (2) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案の発生又は兆候を把握した場合の従業者から管理者等への報告連絡体制を整備していること。

(3) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案が発生した際の本市及び関連団体への報告連絡体制を整備していること。併せて、事実関係の調査、原因の究明及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制及び手順等を整備していること。

7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

本市が貸与する文書、電子媒体及び左記書類等に基づき作成される電子データを持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用すること。また、暗号化、パスワードによる保護、追跡可能な移送手段等により、破損、紛失、盗難等のないよう十分に配慮していること。

8 関係法令の遵守

個人情報の保護に係る関係法令を遵守するために、必要な体制を備えていること。

9 定期監査の実施

個人情報の管理の状況について、定期に、及び必要に応じ、隨時に点検、内部監査及び外部監査を実施すること。

10 個人情報取扱状況報告書の提出

本市の求めに応じ、又は当該業務契約に基づき、各月の期間ごとの役務完了の書面提出時において、本市が指定する様式にて個人情報取扱状況報告書を提出すること。

11 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）又はプライバシーマーク等の規格認証

ISMS（国際標準規格 ISO/IEC27001:2013、日本工業規格 JISQ27001:2014）、プライバシーマーク（日本工業規格 JISQ15001:2006）等の規格認証を受けていること。

個人情報取扱安全管理基準適合申出書

年 月 日
(申請者)

貴市の個人情報取扱安全管理基準について下記のとおり適合していることを申し出ます。

記

●個人情報取扱安全管理基準及び確認事項

※ 本申出書において各種資料のご提出をお願いしております。資料が提出できない場合は、実地の監査、調査等の際などに当該書類の内容を確認いたします。

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

貴社の策定した個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順等をご記入ください。併せて、当該規程をご提出ください。

2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者を記載した書類をご提出ください。上記1により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。なお、付箋等で該当箇所をご教示願います。

3 従業者の指定、教育及び監督

- (1) 当該業務に従事する従業者を「従業者名簿」にてご提出ください。
- (2) 従業者の秘密保持に関する事項が明記されている書類をご提出ください。
- (3) 従業者を対象とした研修実施報告書等をご提出ください。

4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

設定した管理区域の詳細についてご記入ください。□欄は管理区域に当該装置を設置している場合、■とチェックしてください。また、個人情報を黒塗りにした各管理区域の入退室記録を提出してください。

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器.....

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器.....

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器.....

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法

入退室記録の保存期間

施錠装置 警報装置 監視装置 その他 ()

持込可能な電子媒体及び機器

5 セキュリティ強化のための管理策

セキュリティ強化の詳細についてご記入ください。貴社のセキュリティが各項目の内容に合致している場合は、□欄を■とチェックしてください。

(1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機のセキュリティについて

他のネットワークと接続していない。

従業者にアクセス権限を設定している。

従業者の利用記録の保存期間 ()

記録機能を有する機器の接続制御を実施している。

接続制御の方法 ()

従業者の認証方法 ()

セキュリティ対策ソフトウェア等を導入している。

※個人情報を黒塗りにした従業者の利用記録を提出してください。

(2) 文書、電子媒体の取扱いについて

取り扱うことができる従業者を定めている。

文書、電子媒体の持ち出しを記録している。

当該記録の保存期間 ()

文書、電子媒体等について施錠できる耐火金庫等に保管している。

※個人情報を黒塗りにした文書、電子媒体の持ち出し記録を提出してください。

(3) 業務にて作成した電子データの取扱いについて

取り扱うことができる従業者を定めている。

電子データを保存する時は、暗号化又はパスワードを設定している。

電子データの利用状況について記録している。

作成した電子データの削除記録を作成している。

※個人情報を黒塗りにした電子データの利用状況の記録及び削除記録を提出してください。

6 事件・事故における報告連絡体制

個人情報取扱安全管理基準の「6 事件・事故における報告連絡体制」(1)から(3)までの内容を満たしていることが分かる書類を提出してください。上記1にて提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。なお、付箋等で該当箇所をご教示願います。

7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

情報資産を搬送及び持ち運ぶ際の保護体制についてご記入ください。貴社の保護体制が各項目の内容に合致している場合は、□欄を■とチェックしてください。なお、他の対策を実施している場合は、対策をご記入ください。

- 情報資産を持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用している。
- 上記以外の盗難及び紛失対策を実施している。

※対策を以下にご記入ください。

8 関係法令の遵守

個人情報の保護に係る関係法令を遵守するための体制及び取組等をご記入ください。

9 定期監査の実施

貴社の内部監査及び外部監査の実施状況についてご記入ください。各監査の実施状況が各項目の内容に合致している場合は、□欄を■とチェックしてください。また、各監査の実施状況が分かる書類をご提出ください。なお、外部監査は情報セキュリティマネジメントシステム等の認証を受ける際の審査を外部監査として取り扱っても問題ございません。その場合は、各種申請の認証通知を監査の実施状況の書類といたします。

- 内部監査を実施している。
- 外部監査を実施している。

10 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）、プライバシーマーク等の認証等、貴社が取得しているセキュリティ関連の認証についてご記入ください。

また、認証を受けたことが分かる書類をご提出願います。

取得しているセキュリティ関連の認証（ISMS・プライバシーマーク等）

名称 _____

認証年月日 _____ 最終更新年月日 _____

名称 _____

認証年月日 _____ 最終更新年月日 _____

名称 _____

認証年月日 _____ 最終更新年月日 _____

個人情報取扱状況報告書

年　月　日

札幌市長

様

住 所

会社名

代表者名

個人情報取扱安全管理基準及び個人情報の取扱いに関する特記事項に基づき実施している安全管理対策の実施状況について下記のとおり報告いたします。

記

委託業務名	
受託期間	
対象期間	
安全管理対策の実施状況	
1 当該業務において、標記の基準及び特記事項に従い、安全管理対策を適切に実施しています。また、個人情報取扱安全管理基準適合申出書の提出時点からの変更有無等について、以下のとおり報告いたします。	
(1) 従業者の指定、教育及び監督 (変更なし・変更あり)	
(2) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施 (変更なし・変更あり)	
(3) セキュリティ強化のための管理策 (変更なし・変更あり)	
(4) 事件・事故における報告連絡体制 (変更なし・変更あり)	
○ (発生した場合) 事件・事故の状況 :	
(5) 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制 (変更なし・変更あり)	
○ (実績ある場合) 概要 :	
(6) 関係法令の遵守 (変更なし・変更あり)	
(7) 定期監査の実施 (変更なし・変更あり)	
(8) その他個人情報取扱安全管理基準適合申出書からの変更 (なし・あり)	
2 その他特記事項等	

個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」(以下「事務対応ガイド」という。)、「札幌市情報セキュリティポリシー」等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(管理体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報(個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(管理責任者及び従業者)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、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。以下同じ。)により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

（教育の実施）

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業者が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業者全員に対して実施しなければならない。

- 2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

（守秘義務）

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者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。
- 4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

（再委託）

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

- 2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。

- (1) 再委託先の名称
 - (2) 再委託する理由
 - (3) 再委託して処理する内容
 - (4) 再委託先において取り扱う情報
 - (5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策
 - (6) 再委託先に対する管理及び監督の方法
- 4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託者が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。
- 5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の手続及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

（複写、複製の禁止）

第8条 受託者は、本委託等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、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

- 2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。
- 5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。

- 2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことによって委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。

(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。