

札幌市民泊総合窓口運営管理業務

標準業務手順書（マニュアル）

札幌市観光・M I C E 推進課

目次

| | | |
|--------------------|-------|-----|
| I. 各種届出受付及びデータ整理業務 | …………… | P1 |
| II. 定期報告関連業務 | …………… | P14 |
| III. 法6条調査関連業務 | …………… | P17 |
| IV. 現地調査業務 | …………… | P20 |

I 各種届出受付及びデータ整理業務

A. 事前相談対応

各種届出について、事前相談があった場合には、相談内容を十分に確認した上で、必要な手続きや書類等について案内をすること。

各種届出書の記載事項及び必要書類等については、「札幌市民泊の手引き」、「住宅宿泊事業法施行要領（ガイドライン）」、「民泊の安全措置の手引き」及び本市から別途指示する事項を参照のこと。

なお、新規の届出に関する相談者に対しては、以下のパンフレット類を配布し、事前に内容を十分に確認した上で届出等を行うよう案内すること。

<配布パンフレット>

- ・札幌市民泊申請チェックリスト（個人用・法人用のうち対応するもの）
- ・札幌市民泊の手引き
- ・民泊制度運営システム操作手順書（住宅宿泊事業者向け）
- ・民泊の安全措置の手引き
- ・消防法令適合通知の提出について
- ・民泊を営まれる皆様へ（札幌市消防局作成）

B. 各種届出の受付

I. 共通事項

(1) 各種届出の分類

住宅宿泊事業法に基づく各種届出書の提出は、以下の方式に分類される。

届出方式によって、業務フロー、必要書類等の取扱いが異なるため、留意すること。

ア 持参

札幌市民泊総合窓口（以下「窓口」という。）に、直接、届出書等を持参する場合。届出書等の内容に不備があった場合、原則、その場で修正を指示するが、提出者の立場によって、可否が異なる。

| 提出者 | 追加必要書類 | 提出者による修正 |
|------------|--------|----------|
| 住宅宿泊事業者 本人 | － | 可 |
| 委任者（行政書士等） | 委任状が必要 | 可 |
| 代理人（代理権なし） | 委任状は不要 | 不可 |
| ※ | | |

※ 委託を受けた住宅宿泊管理業者等は、代理人に該当するため、注意する

こと。

イ 郵送

窓口あて、郵送により、届出書等を送付する場合。

不備連絡等は、届出者または委任者への架電により、行うこと。

ウ 札幌市経由

(a) 札幌市への持参

原則、窓口を案内する。提出者の希望次第で、札幌市職員が内容確認等を行う場合もあるが、この場合でも、窓口による内容確認等を行うこと。

(b) 札幌市への郵送

届出書等を窓口に届けるので、以後、(2)と同様に処理すること。

(c) 電子届出（民泊制度運営システムによる届出）※一部電子を含む

札幌市がシステムから関係書類（一部を含む）を印刷し、窓口に届ける。

以後は(2)と同様に処理すること。

II. 新規届出

(1) 内容確認

各種資料を基に、届出書等の記載内容・添付書類等に不備がないかを確認する。

(2) 届出書の收受

ア 不備がない場合

① 届出書の收受およびデータ入力

届出書第一面の右下に、届出書を收受した日付の受付印を押印する。

また、届出管理簿へのデータ入力とともに、受付番号を採番する。

※ データ入力の詳細については、「(3) 届出管理簿の作成」を参照。）

② ファイリング

届出書等を、以下のとおり、受付年月日ごとにファイリングする。

・届出書等を「札幌市民泊申請チェックリスト」の順番に整理し、左上をペーパークリップで留める。（添付書類のサイズがA3など大きい場合は、クリップを止めたままでも内容が確認できるように折込むこと。）

・インデックスを貼付し、受付番号、事業者名、（マンション等の場合）部屋番号を記入する。

・本市が提供するリングファイル（2穴）に綴じこむ。

・リングファイルの背見出し部分に、受付年月日、綴じこんだ届出書等の受付番号、不備解消分がある場合はその旨を貼付する。

③ 札幌市への持参

ファイリングした届出書等は、收受翌日の午前中までに札幌市に持参する。

イ 不備がある場合

① 不備連絡

届出方式に応じて、次表のとおり、届出者等に対し不備修正の連絡を行う。

| 修正内容 | 持参（本人・委任者） | 持参（代理人） | 郵送等 |
|---------------------|--|------------|---|
| 記入内容の不備 （未記入・誤記） | 原則、その場で修正を指示。 その場で修正できない場合は、再提出を指示。 | 原則、再提出を指示。 | 届出者等に不備連絡。速やかに修正や再提出が可能な場合は、窓口で一時保管。長期間不備が解消されない場合や電話不通等の場合は、文書連絡の上、返送する。 |
| 添付書類の不足 （法定書類） | 原則、再提出を指示。 | | 届出書を収受した上で不備連絡。 不足書類の追加提出等を指示。 電話不通等の場合は文書で不備連絡 |
| 添付書類の不足 （非法定書類） | 届出は収受し、不足書類の追加提出等を指示。 | | |

② 不備の補正（郵送等の場合）

原則として、窓口従事者等による書類の提出は出来ない。（行政書士等の有資格者が業務にあたる場合を除く）

郵送等による届出で不備があった場合は、本市において補正を行うため、以下のとおり、対応する。

《記入内容の不備》

- ・届出者本人に不備連絡を行い、修正内容を聞き取るとともに、札幌市において補正を行って良いかを確認する。（拒否された場合は返送・再提出）

- ・修正内容に対応する記入欄の近傍に付箋で貼付し、収受する。
- ・札幌市に送達後、職員が職権により補正を行う。

《添付書類等の不足》

- ・不備連絡後、総合窓口で一次保管する。（一次保管中の書類は、速やかに照合が出来るよう、区別して管理すること。）
- ・届出者等から不足分の書類が提出された後、一次保管している届出書等とあわせ、収受する。

③ 届出書の収受及びデータ入力

届出書第一面の右下に、不備がすべて解消した日付の受付印を押印する。また、届出管理簿へのデータ入力とともに、受付番号を採番する。

④ ファイリング

「3-(1) 不備がない場合」と同様、届出書等をファイルリングする。なお、不備解消後の届出書等は、同収受日内の最後に綴じ込むものとする。

⑤ 札幌市への送達

「3-(1) 不備がない場合」と同様、收受翌日の午前中までに札幌市に送達する。

(3) 届出管理簿の作成（データ入力）

本市の提供する Excel 様式「届出管理簿」に必要事項を入力すること。

また、届出管理簿は、收受日翌日の午前中までに札幌市に送付すること。

（電子メール等により送付する場合は、個人情報保護対策を徹底すること。）

(4) 札幌市による確認

札幌市による届出書等の確認において、記入内容等の不備や疑義があった場合は、「2-(2)不備がある場合」以降の手順に準じて、窓口から事業者の不備連絡を行い、不備解消を図ること。

また、届出管理簿の「届出状況」列を「申請中（不備あり）」に修正するとともに、備考欄に対応経緯等を記入すること。

(5) 標識の作成・通知文等の送付

ア 届出管理簿の整理等

受理が完了し、届出番号を発番した届出について、札幌市から「通知文」を送付するので、その内容に基づき、以下の対応を行う

① 届出書への記入

届出書第一面の右側の「届出番号」欄に、通知文に記載された届出番号を記入する。

② データ更新

届出管理簿の「届出状況」列を「受理済み」に変更し、「届出番号」列に届出番号を入力する。

③ 届出管理簿の送付

札幌市及び（ある場合は）他の業務実施場所の職員にデータ更新した届出管理簿を送付し、最新の情報を共有する。

イ 標識の作成

標識に必要事項を記載し、保護シートを貼付する。

なお、標識は3種類あるため、居住形態から適切な様式を使用すること。

| 居住形態 | 標識に記載する内容（様式） |
|----------|---|
| 同居 | 「届出番号」「届出年月日」（第四号様式） |
| 不在（委託不要） | 「届出番号」「届出年月日」「住宅宿泊事業者の緊急連絡先」（第五号様式） |
| 不在 | 「届出番号」「届出年月日」「住宅宿泊管理業者の名称」「住宅宿泊管理業者の登録番号」「住宅宿泊管理業者の緊急連絡先」 |

ウ 標識等の発送

以下の送付物(通知文、標識及び各種パンフレット類)を本市が提供する封筒に詰め、届出事業者(送付先を別に指定している場合は指定先)に翌週月曜日までに発送する。

なお、通知文の内容と送付先の事業者名、住所及び届出番号等に相違がないか必ずダブルチェックを行い、誤送や誤記入がないよう徹底すること。

また、届出時時に窓口での直接受け取りを希望する場合は、置き置きして置き、標識作成後に連絡すること。

《送付物一覧》

- 1 通知文(事業者名・届出番号・届出住宅住所に相違ないかチェック)
- 2 標識
- 3 マナー啓発リーフレット(5カ国語版あり、ラミネート加工済)
- 4 「民泊をはじめる事業者の方へ」
- 5 「民泊の定期報告について」
- 6 「民泊制度運営システムの利用登録がまだお済でない方は～」
- 7 「民泊制度運営システム 共通操作」
- 8 「民泊制度運営システム 利用申込書」
- 9 「オフィス・店舗向け 事業ごみ分別・処理ガイドブック」
- 10 「商店や会社からでるごみは家庭用ごみステーションには～」
- 11 「水道局からのお知らせ」
- 12 「住宅宿泊事業者の皆様へ」

※ 1・3・8・9・10については、印刷済みのものを札幌市から提供。
その他の送付物は、受託者において印刷し、ホチキス止めすること。

(6) 図面データのPDF化

届出住宅の図面をPDF化し、データを保存しておく。(詳細は、「法6条調査業務」の項を参照)

(7) 不着郵送物への対応

「宛所なし」等で戻ってきてしまった郵送物は、事業者へ電話連絡するなどし、再送をすること。その際、送付先の指定があれば、その旨を届出管理簿に入力すること。

Ⅲ. 変更届

(1) 照合及び内容確認

変更届の内容を確認し、対応する届出書等と照合した上で、記入内容や添付書類等に不備がないかチェックする。

不備連絡や補正等の方法は、「Ⅱ. 新規届出」に準じる。

《変更届で変更できる事項》

- ・届出者の商号・名称又は氏名
 - ・届出者の住所
 - ・(法人の場合) 役員の氏名
 - ・(未成年の場合) 法定代理人の氏名及び住所
 - ・(営業所または事務所を設ける場合) その名称および所在地
 - ・住宅宿泊管理者
- ※ 事業者自体・届出住宅自体を変更する場合は、新規届出が必要。

(2) 届出書の收受及びデータ入力

ア 届出書の收受

届出書第一面右下に、届出書を收受した日付の受付印を押印する。

届出管理簿へのデータ入力（次項参照）とともに、受付番号を採番する。

イ データ入力

新規届出のデータ入力と同じタイミングで、届出管理簿に以下のデータを入力する。新規届出と同様、收受翌日の午前中までに札幌市等に送付すること。

① 届出管理簿の「変更届」シートへの入力

- ・「管理簿受付番号」列に、対応する届出の受付番号を入力。

※ 届出者名等の必要事項が自動入力される。

- ・「変更年月日」「届出方法」を入力。

② 届出管理簿の「届出管理簿（メインページ）」シートへの入力。

- ・変更があった箇所を変更後の内容に更新する。

- ・「備考」列に変更の経緯を入力する。

ウ 届出書のファイリング

変更届出書及び対応する新規届出書を以下のとおり、收受年月日ごとにファイリングする。

- ・変更届第一面にインデックスを貼付し、「変更」及び受付番号を記入する。

- ※ 新規届出と区別できるよう、インデックス及び文字の色を変えること。
- ・変更届出書⇒新規届出書の順にセットし、ダブルクリップ等で留める。
- ・リングファイルに綴じこむための穴（2穴）を開け、新規届出書と区別にして（別のリングファイル又はクリアファイル等に）まとめる。

エ 札幌市への持参

ファイリングした届出書は、新規届出書の持参にあわせ、收受した翌日午前中までに札幌市に持参する。

また、届出管理簿のデータを、新規届出と同様に送付する。

(3) 標識の発送

標識の記載事項に変更があった場合（※）、「Ⅱ．新規届出」に準じて、新しい標識を作成し、届出者等に送付する。

※ 住宅宿泊管理業者の変更があった場合など

(4) 図面のPDF化

住宅の面積や図面の記載事項等に変更があった場合、「Ⅱ．新規届出」に準じて、

新しい図面データをPDF化する。

(5) 不着郵送物への対応

標識を発送後、返戻されてきた場合、「Ⅱ．新規届出」に準じて対応する。

Ⅳ. 廃業届

(1) 照合及び内容確認

廃業届の内容を確認し、対応する届出書等と照合した上で、記入内容や添付書類等に不備がないかチェックする。

なお、廃業前の期間において、定期報告が未実施である場合、その期間中における定期報告も必要であるため、届出管理簿等により確認すること。

不備連絡や補正等の方法は、「Ⅱ．新規届出」に準じる。

(2) 届出書の收受

ア 届出書の收受

廃業届出書右下に收受した日付の受付印を押印する。

届出管理簿へのデータ入力（次項参照）とともに、受付番号を採番する。

イ データ入力

新規届出のデータ入力と同じタイミングで、届出管理簿に以下のデータを入力する。新規届出と同様、收受翌日の午前中までに札幌市等に送付すること。

- ① 届出管理簿の「廃止・取下」シートへの入力
 - ・届出管理簿から該当データの行全体をコピー

- ・「廃止・取下」の表に追加（ペースト）
 - ※ 非表示列も含めてすべての情報がペーストされる。
- ・列ずれを補正
- ・「受付番号」、「区分（廃止）」、「受付年月日」、「届出方法」、「廃業日（届出事由の生じた日）」を入力。
- ② 届出管理簿の「届出管理簿（メインページ）」シートへの入力
 - ・「届出番号」列を削除。
 - ・「届出状況」列を「廃業」に変更
 - ・「備考」列に「〇月〇〇日 廃業（M01000×××）」と入力

ウ 届出書のファイリング

変更届出書及び対応する新規届出書を以下のとおり、收受年月日ごとにファイリングする。

- ・廃業届にインデックスを貼付し、「廃止」及び受付番号を記入する。
 - ※ 新規届出と区別できるよう、インデックス及び文字の色を変えること。
- ・廃業届出書⇒新規届出書の順にセットし、ダブルクリップ等で留める。
- ・リングファイルに綴じこむための穴（2穴）を開け、新規届出書と区別にして（別のリングファイル又はクリアファイル等に）まとめる。

エ 札幌市への持参

ファイリングした届出書は、新規届出書の持参にあわせ、收受した翌日午前中までに札幌市に持参する。

また、届出管理簿のデータを新規届出と同様に送付する。

V. 取下げ

各種届出後、本市による受理前に届出を取りやめる場合は、取下願の提出が必要。

(1) 照合及び内容確認

取下願の内容を確認し、対応する届出書等と照合した上で、記入内容や添付書類等に不備がないかチェックする。

なお、新規届出については2週間、変更届等については1週間程度で処理が完了するため、届出管理簿等の確認や札幌市への問い合わせ等により、処理済みでないことを確認すること。

不備連絡や補正等の方法は、「Ⅱ. 新規届出」に準じる。

(2) 届出書の收受

ア 届出書の收受

取下願右下に收受した日付の受付印を押印する。

届出管理簿へのデータ入力（次項参照）とともに、受付番号を採番する。

イ データ入力

届出管理簿に以下のデータを入力する。

新規届出と同様、收受翌日の午前中までに札幌市等に送付すること。

- ① 届出管理簿の「廃止・取下」シートへの入力
 - ・届出管理簿から該当データの行全体をコピー
 - ・「廃止・取下」の表に追加（ペースト）
 - ※ 非表示列も含めてすべての情報がペーストされる。
 - ・列ずれを補正
 - ・「受付番号」、「区分（取下げ）」、「受付年月日」、「届出方法」、「廃業日（取下日）」を入力。
- ② 届出管理簿の「届出管理簿（メインページ）」シートへの入力
 - ・「届出状況」列を「取下げ」に変更。
 - ・「備考」列に「○月○日 取下げ」と入力

ウ 届出書のファイリング

取下げ願及び対応する新規届出書を以下のとおり、收受年月日ごとにファイリングする。

- ・取下げ願にインデックスを貼付し、「取下」及び受付番号を記入する。
 - ※ 新規届出と区別できるよう、インデックス及び文字の色を変えること。
- ・届出書等のコピーを1部取り、取下げ願⇒新規届出書（コピー）の順にクリップ等で留める。
- ・リングファイルに綴じこむための穴（2穴）を開け、新規届出書と区別にして（別のリングファイル又はクリアファイル等に）まとめる。

エ 札幌市への持参

ファイリングした届出書は、新規届出書の持参にあわせ、收受した翌日午前中までに札幌市に持参する。

また、届出管理簿のデータを新規届出と同様に送付する。

(3) 届出書類の返却

取り下げられた届出書は、原則として届出者に返却する。

必要ないという申し出があった場合、取下げ願とともに保管する。

なお、この場合、届出書のファイリング時に原本を綴るため、コピーの作成は必要ない。

VI. 標識再交付

標識を紛失・破損した事業者に標識を再交付する。

(1) 内容確認

再交付申請書の内容を確認し、不備等がないかチェックする。
不備連絡や補正等の方法は、「Ⅱ. 新規届出」に準じる。

(2) 届出書の收受

再交付申請書右下に收受した日付の受付印を押印する。

(3) 標識の作成

「Ⅱ. 新規届出」に準じて、標識を作成する。

(4) 標識の交付

交付方法は郵送でも直接総合窓口にて受け取る方法どちらでも可とする。基本は郵送で交付。事業者から直接受け取りたいという申出があれば窓口から交付する。

(5) 届出書のファイリング

再交付申請書は、対応する新規届出書とともにファイリングする。

Ⅶ. 民泊システムの利用申込書の受付

新規届出時に紙のみで提出した場合、民泊制度運営システム（以下「システム」という）を利用するためには、以下の手順が必要となる。総合窓口では、以下のうち②および⑤に係る業務を実施する。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 届出事業者によるシステム用アカウントの作成。② システム利用申込書を札幌市（総合窓口）に提出。③ 札幌市から観光庁あて、システム利用（データの紐づけ）を依頼④ 観光庁によるデータの紐づけ（1～2週間後かかる） ⇒ 以後、届出事業者によるシステム利用が可能となり、システムを利用した各種届出（変更・廃業・定期報告）をすることが出来るようになる。⑤ 届出事業者への通知。 |
|---|

(1) 利用申込書の收受

記載内容及び必要書類等を確認し、收受した日付の受付印を押印。

紐付けには2週間程度かかること、紐付け完了後、登録のメールアドレスあてにメールで通知する旨を説明する。

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

(2) 札幌市への送付

利用申込書をPDF化し、札幌市にメールにてデータを送付する。

メール本文に届出番号と事業者名を入力すること。利用申込書本紙は専用ファイルにファイリングする。

(3) メール通知

札幌市から、紐付けが完了した旨の連絡を受け、事業者あてにその旨をメールで連絡する。

また、アカウント未作成であった場合など、観光庁による登録時に不備等が確認された場合は、その旨をメールで事業者へ連絡し、必要な修正を求めること。

C. 届出管理簿のデータ整理

I. 消防法令適合状況の入力

届出住宅における消防法令への適合状況の確認結果について、1週間に1度程度、札幌市から送付されるデータ（区ごと）に基づき、適合状況を「消防」列に入力する。

II. 北海道警察への照会用データの作成

届出者（法人の場合は代表のほか役員も含む）が欠格事項に該当していないかどうかを北海道警察に照会するためのデータを作成する。

1週間分の届出者についてまとめて照会を行うで、週ごとにデータを取りまとめる。

※ 一週間分をまとめて作業するか、一日ごとに作業するかはどちらでも構わない。

(1) データ整理

- ① 「届出管理簿」よりデータを作成する行をコピーし、新規エクセルファイルにペーストする。
- ② 同一届出者より複数の届出が出された場合は、重複の削除をする。
- ③ 届出者の属性（個人・法人）にあわせて、以下の事項を入力する

| | 氏名 | フリガナ | 生年月日 | 性別 | 届出者住所 | 法人名 |
|----|----|------|------|----|-------|-----|
| 個人 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × |
| 法人 | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ |

※ 法人の場合、代表・役員含め全員分入力する。一人につき一行使用。

(2) 札幌市への送付

1週間分（月～金）の届出をまとめたデータを、翌月曜日の午前中までにメールで札幌市に送信する。

III. 北海道警察からの照会結果の入力

北海道警察への照会結果について、1週間に1度、札幌市から送付されるデータに基づき、その結果を届出管理簿「警察」に入力する

なお、照会用データでは、重複している届出者については削除しているため、入力漏れのないように注意すること。

IV. その他

本項のほか、札幌市から、届出管理簿等のデータ整理・修正・抽出等の依頼があ

った場合、その指示に基づき、適宜、必要なデータ整理を行う。

D. 標準的な事務フロー

«一日の事務フロー»

(午前中)

- ① 届出管理簿の入力
- ② 苦情通報対応状況の転送

前日、コールセンターにて受付をした苦情の通報データを、札幌市の様式にまとめてメールにて報告。(通報がない場合もその旨を観光・MICE あて連絡)

| 報告先 \ 苦情住宅種別 | 届出住宅 | 無届住宅 |
|--------------|-----------------|-----------------|
| 観光・MICE 推進課 | 報告 (観光・MICE 様式) | 報告 (観光・MICE 様式) |
| 保健所 | 報告不要 | 報告 (保健所様式) |

※ 届出住宅については、観光・MICE 推進課の様式を用いて観光・MICE 推進課のみへ報告

※ 無届の住宅については、観光・MICE 推進課・保健所環境衛生課それぞれの様式を作成し、それぞれへ報告。

(適宜)

- ③ 民泊窓口用メールに寄せられた問い合わせへの回答
民泊窓口のメールアドレスに届いた問い合わせに対してメールにて回答。
相手方が電話での回答を希望した場合は電話にて回答する。
問い合わせ内容が苦情・通報の場合は回答せずに観光・MICE 推進課へ転送する。
- ④ システム利用申込書の対応
- ⑤ 日報の作成
観光・MICE 推進課に月報を提出するが、そのデータをまとめるために必要であれば日報の作成をする。

«一週間の事務フロー»

(月曜日の午前中)

- ・北海道警察へ照会するデータ (C-I を参照) を札幌市へ送付

(月曜日)

- ・前週分の標識の発送

(火曜日ごろ)

- ・消防適合の○×データを管理簿に入力 (C-I を参照)

(火曜か水曜)

- ・札幌市から通知文を受取後、同日中に届出番号の入力。

(木曜日まで)

- ・標識の作成・郵送物の準備

(木曜日～金曜日)

- ・郵送物の中身の確認

II. 定期報告関連業務

A. 定期報告の概要

住宅宿泊事業法第 14 条に基づき、住宅宿泊事業者は、2 か月に 1 度、宿泊者数などを報告する義務がある。各偶数月の 15 日までに、前月 2 か月分の報告が必要。

(例) 4・5 月分→6 月 15 日までに報告

《報告する内容》

・ 宿泊日数

・ 宿泊者数

※国籍別内訳も必要。外国籍でも日本国内に住所がある人は日本人に集計。

・ 延べ宿泊者数

・ A グループ 3 人が 2 泊した場合… 3 人× 2 泊 = 6 人

・ B グループ 5 人が 1 泊した場合… 5 人× 1 泊 = 5 人

宿泊グループごとに計算し、足し合わせた数字を要報告。

→ 宿泊者数 8 人、延べ宿泊者数 11 人

B. 業務内容

(1) 定期報告の受付

紙媒体またメール送付等により報告があった定期報告について、内容を確認の上、收受すること。收受した報告書は、届出方式にあわせて、以下のとおり札幌市に送達すること。

ア 持参・郵送による場合

届出事業者ごとにクリップ等で取りまとめ、收受日の翌日午前中までに札幌市に持参すること。

イ 電子メールによる場合

都度、電子メールを札幌市に転送するとともに、報告書を印刷し、アとともに札幌市に持参すること。

(2) 不備連絡

(1)の内容確認時に報告内容に不備や疑義があった場合、以下のとおり、対応すること

ア 窓口へ提出があった場合には、その場で内容を確認し、原則、その場で届出者に補正を指示すること。(その場で補正内容の確認ができない場合等は、一旦、返すこと。)

イ 郵送により提出があった場合は、電話連絡等により補正内容を確認の上、付箋等でその内容をメモすること。(補正自体は訂正権限を有する者が行う)

ウ 電子メールにより提出があった場合は、当該メールへの返信にて連絡を行い、修正データの再提出を求めること。

＜補正が必要な例＞

- ・未記入の記載欄がある場合
- ・「宿泊者数」と「国籍別の内訳」の合計が一致しない場合
- ・「宿泊者数」と「延べ人数」等との整合がとれない場合（「延べ人数」より「宿泊者数」の方が多い場合、「延べ人数」が極端に多い場合など）

なお、民泊制度運営システムにより届出があったものについては、後述(5)を除き、札幌市が直接対応する。

(3) 督促文書の発送

期限までに定期報告のない報告未実施者に対し、督促文等を送付する。

定期報告の報告期限（毎年偶数月の15日）にあわせ、報告期間ごとに最大2回督促を実施するものとし、具体的な文書の送付先は、札幌市が別途、指定する。

| | 第1回 | 第2回 |
|--------------|---|---|
| 送付時期 | 各偶数月(2,4,6,8,10,12月)中旬 | 各奇数月(1,3,5,7,9,11月)月上旬 |
| 送付物 (A4) | <ul style="list-style-type: none"> ・通知文（1枚） ・定期報告 様式（1枚） ・定期報告システム手順（2枚） ・システム利用申込書（1枚） ・定期報告 留意事項（1枚） | <ul style="list-style-type: none"> ・通知文（1施設あたり1枚※） ・定期報告 様式（1枚） ・定期報告 留意事項（1枚） |
| 送付件数 (目安) | 各120～140件程度 | 各50～60件程度 |
| 備考 | <ul style="list-style-type: none"> ・送付物の内容は全事業者共通。 ・事業者ごと1通送付。 | <ul style="list-style-type: none"> ・送付物のうち「通知文」は、事業者ごとに異なる。 ・事業者ごと1通にまとめること。 （通知文は施設数分、その他は1枚を1通に同封して送付） |
| 事業者の回答期限 | 各偶数月の月末頃まで | 各奇数月の15日頃まで |

(4) 定期報告の督促

ア 未報告者への架電

(1)の督促文書の発送（第2回）後、定期報告の未実施者に架電し、定期報告の提出を督促すること。

なお、架電対象は、札幌市が別途指定することとし、報告状況に応じて、計1～3回行うこととする。

イ 架電状況の整理および報告

架電による督促状況について、毎日午前中までに札幌市あて指定の様式にて報告すること。札幌市は、当該報告書に前日までの定期報告状況を記入して返信するので、返信内容を確認した上で、未連絡者・未報告者に架電すること。

| | 1回目 | 2回目 | 3回目 |
|--------------|----------------------|-----------------------------|--------------------|
| 架電時期 | 第2回督促の直後 | 第2回督促の回答期限前後 | 第2回架電後 (1週間後目途) |
| 架電対象 (目安) | 第2回督促の実施者 (50件程度) | 期限までに回答のない事業者 (10~20件程度) | 〃 (数件程度) |

<留意事項>

- ・ 架電時に届出者が不在の場合は、原則、つながるまで架電する。
(何度かけても出ないなど、どうしてもつながらない場合は市と協議する)
- ・ 定期報告の実施は、届出事業者の義務であることを説明し、必ず期限までに提出するよう伝えること。
- ・ 定期報告の期限後も報告のない事業者に対しては、札幌市からの指導や行政処分等が入る可能性があることを伝え、速やかに提出させること。(特に2～3回目の督促時には、具体的にいつまでに提出できるか確認すること)

(5) 延べ人数の修正連絡

民泊制度運営システムによる届出のうち、「延べ人数」の修正が必要なもの※について、修正依頼文を送付する。

文書送付は、2回に分けて行うこととし、具体的な送付先は札幌市が別途、指示する。

| | 文書送付 (1回目) | 文書送付 (2回目) |
|-------------|--|--------------------------------------|
| 送付時期 | 各偶数月(2,4,6,8,10,12月)中旬 | 各奇数月(1,3,5,7,9,11月)上旬 |
| 送付物 (A4) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 通知文 (1枚) ・ 延べ人数修正表 (1施設あたり1枚) | |
| 送付対象 | 15日までに報告があった事業者 (20件程度) | 督促(1回目)の期限までに報告があった事業者 (20~30件程度) |

※ 「宿泊者数」等に入力があるが、「延べ人数」が「0」の場合

Ⅲ. 法 6 条調査関連業務

■ 業務内容

(1) 届出図面のデータ化

本市の指定する対象施設について、届出住宅の図面を pdf データ化する。

また、作成した pdf データ内の分かりやすい位置に、当該住宅の「受付番号」「届出住宅の住所、建物名および部屋番号」「届出番号」をそれぞれ記入する。

なお、pdf データは、届出の受付時等にあわせて作成することとし、(2)の文書発送時に印刷・発送できるよう、あらかじめ準備しておくこと。

<データ化の対象施設>

- ・「家主不在型」の全施設
- ・「家主居住型」かつ宿泊室面積が 50 m²を超える施設

(2) 文書発送

本市が作成する調査関係書類（通知文、様式、記載要領等）と図面データ（アで作成したデータを印刷したもの）を同封し、届出管理簿内のデータと照合の上、本市が指定する送付先に発送すること。

なお、送付先は、住宅宿泊管理業者ごととする。

| | 第 1 回 | 第 2 回 |
|----------|--|------------------------|
| 送付時期 | 2019 年 7 月中旬 | 2020 年 1 月中旬 |
| 送付対象 | 届出年月日が以下の期間の住宅宿泊管理業者及び住宅宿泊事業者（委託不要の不在型の場合） | |
| | 2018/9/1～2019/6/30 まで | 2018/7/1～2019/12/31 まで |
| 送付件数 | 各 100 件程度 | |
| 送付物 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 通知文（1 枚） ・ 通知文別紙（1～2 枚） ・ 報告様式（届出住宅の件数分：1～200 枚程度） ・ 図面（届出住宅の件数分：1～200 枚程度） | |
| 備考 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 送付物は、各事業者ごとに異なる。 ・ 事業者ごと 1 通にまとめること。 （送付枚数が多い場合はレターパック等により送付） | |
| 事業者の回答期限 | 2019 年 8 月上旬まで | 2020 年 2 月上旬まで |

(3) データ整理及び不備連絡

ア 調査結果の取りまとめ

(2)の文書送付後、届出事業者等からの回答があった報告様式の内容について、本市の指定する様式に整理すること。

あわせて、確認事項に不備がある場合は、宿泊管理業者等に連絡し、補正内容を確認すること。(補正自体は訂正権限を有する者が行う。)

<確認事項>

- ・調査票：チェックが必要な箇所にすべてチェックがあるかどうか。改善予定 日等が記載されているか。
- ・図面（コピー）：添付漏れがないか。非常用照明の位置が記載されているかどうか。また、非常用照明に番号が振られているかどうか。
- ・写真：添付漏れがないか。図面の番号に対応する写真が貼付されているかどうか。(部屋の間取りと非常用照明の位置が分かればOK)

イ 回答内容の写真等のデータ化及び整理

① データ化

(a) 紙で提出された場合

報告書、図面及びプリンアウト済みの写真を、それぞれ pdf データに変換する。

(b) メール等で提出された場合

原則、報告書、図面データ、写真データ (jpeg、pdf 等) 等でそれぞれファイルを分ける。

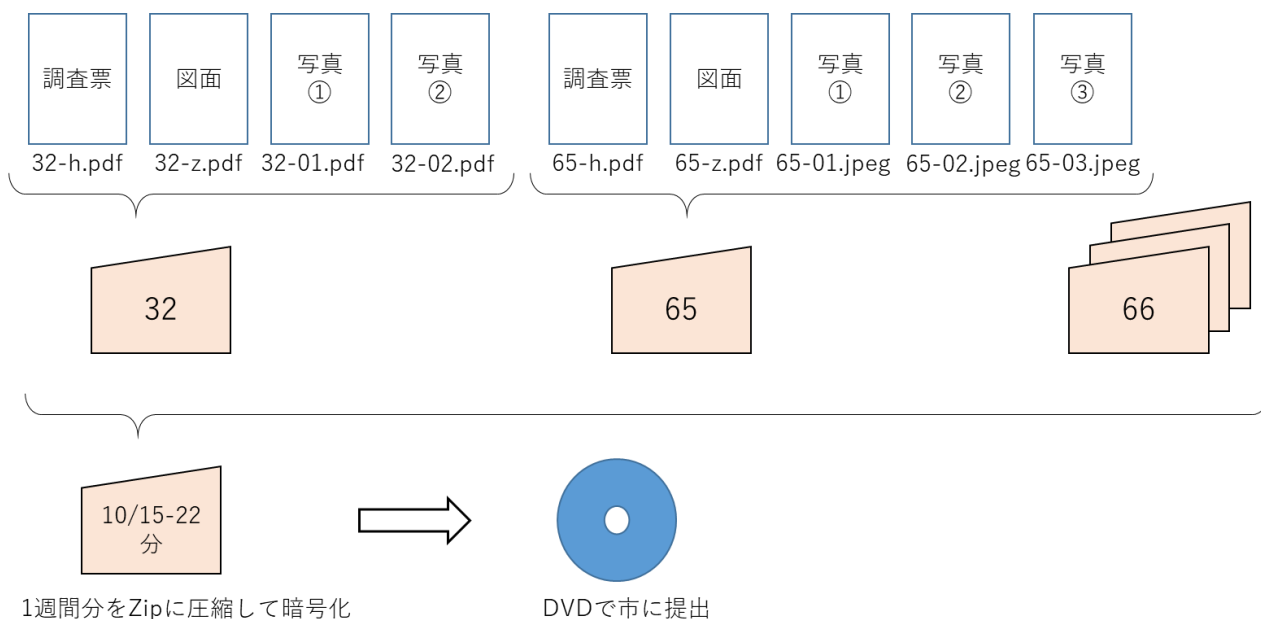
② ファイル名の変更

ファイル名を、報告書データは「受付番号-h」図面データは、「受付番号-z」、写真データは、「受付番号-非常用照明の番号」にそれぞれ変更する。

(例：「32-h.pdf」「32-z.pdf」「32-01.jpeg」など)

③ 観光・MICE 推進課に送付。

上記データを1つのフォルダ(フォルダ名は受付番号(例：「32」など))にまとめ、受付番号ごとに整理。さらに、全体を1つの zip ファイル(暗号化)に圧縮した状態で、週に1度、市に提出する。提出方法は、市が支給する DVD-R による。(届出管理簿と一緒に持参する)



(4) 未報告者への督促

指定の期限までに報告のなかった管理業者等に架電し、調査票の提出を督促するとともに、架電状況を、札幌市あて指定の様式にて報告する。

<留意事項>

- ・ 架電時に届出者が不在の場合は、原則、つながるまで架電する。
(何度かけても出ないなど、どうしてもつながらない場合は市と協議する)
- ・ 報告期限後も報告のない事業者に対しては、札幌市による指導や立入検査等が入る可能性があることを伝え、速やかに報告させること。

また、現状の設置状況について、口頭で確認し、以下のとおり対応すること。

ア 未設置の場合

原則として設置義務があることを伝え、いつまでに設置するかを報告書により1週間以内に提出すること。

なお、設置の省略ができる場合もあるため、「安全措置の手引き」を熟読し、該当するか確認するよう伝えること。事業者が設置の必要性について質問があった場合は、図面上での確認であるため確実とは言えないことを前置きした上で、可能な限り、説明すること。

イ 設置済みの場合

図面および設置箇所の写真等を添付して1～2週間以内に提出すること。ただし、多数の物件を運営している等により、すぐに報告ができない場合は、若干の猶予は認める。

IV. 現地点検業務

1. 現地点検フロー

巡回計画の作成

届出管理簿のデータを基に、効率的な現地点検が可能なルートを作成する。



現地点検

別添「調査票」に基づき、届出住宅における標識の掲示状況等を確認する。

(可能な限り、標識の掲示状況を写真等で撮影すること)



(日程調整)

玄関オートロック付きのマンション等において、個々の玄関前まで入館できない場合は、事前に届出者等に連絡し、日程調整の上、点検を実施する。



現地点検 (再)



札幌市への報告

別添「調査票」に調査結果を取りまとめ、札幌市に報告する。

2. 現地点検の範囲

現地点検は、民泊施設における標識の掲示状況等を確認する業務である。

届出事業者等への指導・監督や、届出住宅内への立入りは、権限を有していない行為なので、行わないこと。

3. 現地点検における確認事項

(1) 標識の掲示状況の確認 (法第13条関係)

- ・届出住宅の種類に応じた標識が、玄関等の公衆の見やすいところで、高さ120 cm～180 cmの高さの間に設置されているかを確認。
- ・共同住宅等では、集合玄関のわかりやすいところに標識が掲示されているか、新聞受けに簡易な標識が掲示されているかを併せて確認。

(推奨事項。義務事項としての標識掲示は、玄関ドア等の前。)

- ・ 標識が汚損するなどして、表示が見えなくなっていたり、届出時の連絡先と違う電話番号が記載されるなどしていないかを確認。

(2) 届出住宅周辺の状況

- ・ ゴミ置き場に大量のゴミが投棄されていたり、明らかに無分別で投棄されていないか。
- ・ 屋外からわかるレベルの騒音等が発生していないか。

4. 点検時の留意事項

- (1) 届出住宅前での記録用紙記入等は必要最低限に抑え、周辺住民等から不審人物とされないようにすること。また、服装等にも留意すること。
- (2) 届出住宅の住民または周辺住民から「何をしているのか」と声をかけられた場合は、名刺等の身分証明書を提示し、「札幌市から委託を受けた業務として標識の掲示状況を確認している」旨を説明すること
- (3) 万が一、届出住民等とのトラブルが発生した場合は、窓口業務責任者等を通じて、速やかに本市に報告すること
- (4) 事前点検の実施にあたっては、効率的に業務を実施できるよう事前に計画を立て、巡回ルート等を作成の上、実施すること。
- (5) 届出住宅が共同住宅の場合であって、オートロック等により、個々の玄関の前まで入ることができない場合は、別途、届出者等に連絡を取り、確認すること。

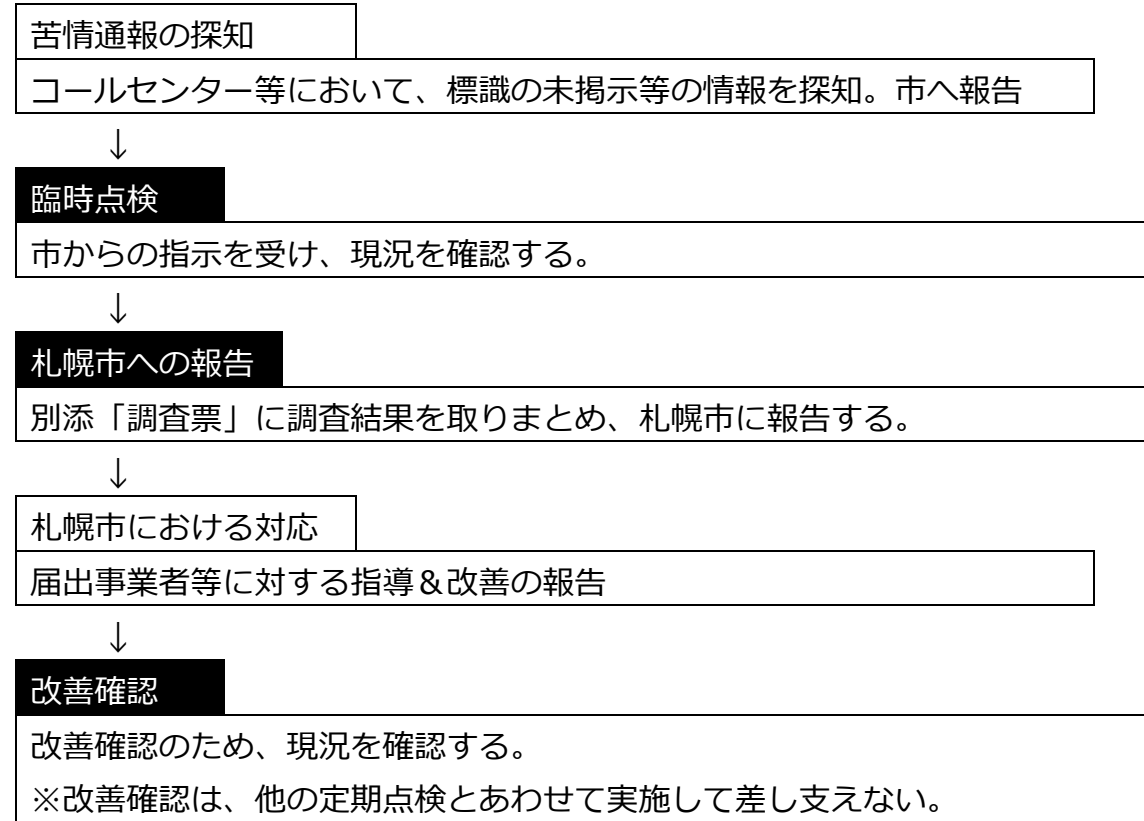
5. 報告

- (1) 調査結果について、以下の事項を取りまとめ、報告すること。
- (2) 調査実施日時
- (3) 調査対象住宅の名称、住所、届出者等
- (4) 標識の掲示状況（位置、状態等が適切か）
- (5) 届出住宅周辺のゴミの状況
- (6) 届出住宅周辺の騒音の状況

6. 臨時点検及び改善確認

上記のほか、市民等からの苦情通報を受け、標識の掲示状況等を確認する必要がある場合は、札幌市からの指示の下、別途、現地確認業務を行うこと。

◎対応フロー



7. 標識未掲示施設に対する指導文書の送付

現地点検の結果、標識を未掲示の施設に対して、本市の作成する通知文を送付する。

なお、送付する通知文及び送付先リスト等については、都度、札幌市が指定する。

<送付時期>

- ・年2回（2018年5月、11月）

<送付件数>

- ・各300～400件程度

<送付物>

- ・通知文（1枚）

8. 未掲示施設の再点検

現地点検の結果、標識未掲示の施設に対しては、「7. 標識未掲示施設に対する指導文書の送付」による指導後、再度、現地点検を実施する。

現地点検の方法については、「1. 現点検フロー」に準ずる。