

業務仕様書

第1 業務名

札幌市営住宅退去滞納者の市営住宅家賃等収納事務

第2 履行期間

令和8年4月1日から令和10年3月31日まで

第3 業務の内容

本事務は、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第158条第1項の規定に基づき、札幌市営住宅条例に規定する家賃、駐車場使用料及び損害賠償金（以下、「滞納家賃等」という。）のうち、市営住宅退去者に係る収納事務であり、具体的な事務の範囲は次のとおりである。

- (1) 納入義務者への未納額の通知及び催告（文書発送、電話催告等）
- (2) 納入義務者への納入指導
- (3) 納入義務者の分割納付等の支払方法に係る相談事務及び分割納付履行状況の監視
- (4) 委託債権の収納事務及び領収書の交付事務
- (5) 領収した委託債権の適正な保管
- (6) 委託債権及び納入義務者に関する各種データの管理様式の作成、及びその報告事務
- (7) 領収した委託債権の札幌市への入金及び当該事務に係る報告事務
- (8) 納入義務者に関する情報の報告
- (9) その他必要と思われる事務（納入義務者の住所や所在の調査等）

第4 業務処理の内容

(1) 業務処理計画書の提出

受託者は、契約締結後速やかに委託債権に係る業務処理計画書を作成し、委託者の承認を得ること。

(2) 委託債権の引継ぎ

ア 委託者は、委託対象債権を別記様式1「札幌市営住宅退去滞納者の引継ぎについて」により、受託者に引継ぐ。

イ 委託債権に関して、札幌市が提供する納入義務者の個人情報の範囲は、氏名、生年月日、性別、住所、債権額等の受託事務を行うために必要と認めた情報である。なお、個人情報の提供方法は、原則として電子データで提供する。

ウ 契約書第9条第2項により新たに委託債権の追加を行う場合は、アの規定を準用することとする。

エ 委託者は委託債権について受託者に情報提供した後に、提供した情報と異なる事実が判明した場合については、速やかに受託者に報告する。

オ 受託者は、契約書第9条第5項により委託者に受託の解除の申し出を行う場合は、別記様式2「札幌市営住宅退去滞納者の受託解除について」によること。

(3) 督促の方法等

- ア 受託者は札幌市の代理人として適切で公平な態度を保つとともに、委託債権の督促を行う場合は、札幌市から本業務を委託されていることを納入義務者等に対し告げなければならない。
- イ 受託者は、委託債権について年度中に3回以上、督促を行わなければならない。
- ウ 受託者は、半期ごと（(4)オに規定する9、3月分報告時）に各納入義務者に対する督促回数を委託者に報告しなければならない。また、新たに追加した委託債権について、委託開始の時期等により年度中に3回以上の督促が困難な納入義務者の件数についても半期ごとに委託者に報告すること。
- エ 受託者は、分割納付等の支払い方法に係る相談事務を行った結果、納入義務者等と分割納付の納入回数及び金額等について協議が整った場合、委託者が指定する分割納付誓約書又は履行延期申請書等の書類を委託者若しくは受託者に提出させること。
- (4) 収納金の保管・払込
- ア 受託者は、振込により委託債権の支払を受けるときは、本業務専用口座で受けなくてはならない。また、現金書留等による送金又は現金の受領があったときについても、当該専用口座に速やかに入金すること。
- イ 本業務専用口座を開設した場合は、別記様式3「専用銀行口座開設の届出について」により届け出ること。なお、口座名は「札幌市営住宅退去滞納者家賃等預かり口座 受託者名」とすること。
- ウ 本業務を遂行するにあたり、専用口座の使用状況等について、委託者が報告を求め、又はその検査を求めた場合は、受託者において誠実に対応すること。
- エ 受託者が委託債権の支払を受けたときは、当該納入義務者に対し領収書を発行すること。ただし、口座振込による収納はこの限りではない。
- オ 受託者は、前月の収納状況を翌月5営業日（3月分は3月31日）までに別記様式4-1「受託債権処理状況報告書」及び別記様式4-2「収納内訳報告書」を提出すること。ただし、この様式を用いずとも必要事項が記載されていれば任意様式でも可とする。
- カ 受託者が収納した未収金は、本業務専用口座において安全に管理し、月締めにて札幌市が指定する方法により翌月末日までに納付しなければならない。なお、やむを得ない理由により末日までの納付が困難な場合は、あらかじめ委託者の了承を得ること。
- キ 受託者は、収納した未収金を現金払込書により金融機関に払い込んだときは、速やかに払込事実が確認できる書類（領収書の写し等）を委託者に提出すること。
- ク 委託者が委託債権の支払いを受けたときは、受託者に対し、速やかに文書で連絡する。

第5 個人情報取扱いについて

- (1) 受託者は、本業務の個人情報を適切に管理するため、別紙「個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守し、「個人情報取扱安全基準適合申出書」により委託者へ通

知すること。なお毎月、別紙様式1「個人情報取扱状況報告書」を提出し、取扱状況を報告すること。

- (2) 受託者は本業務の遂行にあたり、個人情報を収集するときは本業務を処理するために必要な範囲で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。
- (3) 受託者は、本業務に係る個人情報等の漏洩、滅失又は改ざんの防止、その他の個人情報等の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

第6 契約終了後の措置

- (1) 受託者は、本業務の性質を考慮し、納入義務者等に対する詳細な督促内容等を委託者に提供するなど、円滑な事務の引継ぎのために努力すること。
- (2) 本業務専用口座の閉鎖日については、札幌市と受託者が協議により定めること。

第7 その他

- (1) 受託者は札幌市の代理人として良識ある行動と善良な態度で本業務を実施し、納入義務者等から苦情を受けた場合は、受託者において誠実に対応しなければならない。
- (2) 定めのない事項については、委託者及び受託者が協議のうえ定めるものとする。