

# 札幌市営住宅退去滞納者の市営住宅使用料等収納事務仕様書

## 第1 事務の執行について

- 1 事務の履行期間は令和4年4月1日から令和8年3月31日までとする。
- 2 事務の執行にあたっては、各法令等を遵守し、契約書に定めることのほか、この仕様書に基づき事務を処理すること。また、札幌市から指示等を受けた場合は、これに従い事務を迅速かつ的確に処理すること。
- 3 事務の執行によって取得した情報は適切に管理し、随時札幌市に報告を行うなど、情報の共有化を図るよう努めること。
- 4 公正かつ適切な事務の執行に努めるとともに、納入義務者等の誤解を受けることのないよう注意すること。
- 5 当該事務においては、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。
  - (1) 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
  - (2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。
  - (3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすよう努めること。
  - (4) 自動車等を使用する場合は、できるだけ環境負荷の少ない車両を使用し、アイドリングストップの実施など環境に配慮した運転を心掛けること。
  - (5) 当該事務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
  - (6) 当該事務に関わる職員に対し、札幌市環境方針の理解及び事務と環境の関連について自覚を持つような研修を行うこと。
- 6 個人情報情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報情報の適正な管理に努め、必要な措置を講ずること。

## 第2 事務の内容について

- 1 本事務は、契約書第9条に規定する委託債権の収納事務であり、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3 委託債権について

- 1 札幌市は、契約締結後、委託債権を札幌市営住宅退去滞納者の引継ぎについて（様式1）により、受託者に引継ぐ。
- 2 委託債権に関して、札幌市がその納入義務者の個人情報を受託者に提供する範囲は、次に掲げるとおりである。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。
  - (1) 納入義務者の氏名
  - (2) 納入義務者の生年月日
  - (3) 納入義務者の性別
  - (4) 納入義務者の市営住宅入居時の住所
  - (5) 納入義務者の現住所又は住民基本台帳上の登録地
  - (6) 納入義務者の債権額及びその内訳等
  - (7) その他、受託者が受託事務を行うために必要と札幌市が認めた情報（連帯保証人に関する情報等）
- 3 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、札幌市は札幌市営住宅退去滞納者の引継ぎについて（様式1）により、受託者へ引継ぎ、併せて前項に基づき、受託者に対して納入義務者の情報を提供する。
- 4 札幌市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。
- 5 受託者は、契約書第9条第5項により札幌市に受託の解除の申し出を行う場合は、札幌市営住宅退去滞納者の引継ぎについて（様式2）によること。
- 6 札幌市及び受託者は、前3項及び契約書第9条第4項の事実が発生した場合には、委託債権件数及び委託債権金額を相互に確認する。

### 第4 納付の督促方法等

- 1 督促の方法
  - (1) 委託債権の督促方法は、入札の際に札幌市に提出した企画書に基づくことを前提に原則として受託者の判断に任せる。
  - (2) 委託債権の督促は、納入義務者又はその者の同居者等の承諾なく午後8時から翌朝午前8時までには行わないこと。
  - (3) 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、札幌市から当該事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。
- 2 札幌市の督促制限
  - (1) 札幌市は委託債権について、受託者に無断で納入義務者に対し、この者に対する債権額を通知し、又は督促等をしない。

(2) 札幌市は委託債権の支払を受けた場合は、受託者に対して、速やかにその内容を報告する。

### 3 納付の督促等の事務水準の確保等

- (1) 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。
- (2) 受託者は前号について、半期ごとに各納入義務者に対する督促回数を札幌市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札幌市へ報告すること。
- (3) 受託者は委託債権について、分割納付等の支払方法に係る相談事務を行った結果、納入義務と分割納付等に係る納入回数、金額等について協議が整った場合については、札幌市が指定する分割納付誓約書、履行延期申請書等の書類を納入義務者に交付し、受託者又は札幌市に提出させること。
- (4) 受託者は委託債権の合計額（但し、契約期間中に新たに追加した委託債権を除く。）に対して、目標回収率 %（以下「目標回収率」という。）以上の回収率を各年度に達成しなければならない。
- (5) 委託債権（但し、契約期間中に新たに追加した委託債権を除く。）の四分の一の額に対して、各四半期における受託者の回収率が目標回収率を下回り、札幌市が受託者に対して事務改善を要求した場合は、受託者において誠実に対応すること。
- (6) 受託者は上記(5)に基づく事務改善の要求を受けた場合については、改善を行い、結果を札幌市に報告しなければならない。

### 4 事務の経費等

- (1) 当該事務のための事務費（郵便代、電話代等）、交通費その他の費用は受託者が負担する。
- (2) 受託者は理由の如何を問わず、当該事務を遂行するに際し必要な費用を納入義務者から徴収してはならない。

## 第5 委託債権の収納等に係る処理手順

### 1 委託債権の収納事務

- (1) 受託者は委託債権を領収したときは、札幌市が指定した現金領収書（市営住宅使用料は様式4、市営住宅駐車場使用料は様式5）及び領収印（様式6）を使用し、領収書及び領収書の控えを作成するとともに、当該納入者に対して領収書を交付すること。
- (2) 受託者は収納日ごとに日計報告書（様式9）を作成し、収納日の翌日までに、札幌市の指定する現金払込書（市営住宅使用料は様式18、市営住宅駐車場使用料は様式19）により指定金融機関又は収納代理金融機関に払込みをしなければならない。ただし、受託者の休業日又は金融機関の休業日の前日に収納したときは、受託者又は金融機関の休業が明けた最初の営業日まで払込みを延期することができる。なお、受託者の要望により札幌市の承認を得た場合についても、払込みを延期することができる。
- (3) 受託者は各月の収納状況を札幌市に報告しなければならない。報告にあたり、委託債権処理状況報告書（様式3-1）及び収納事務従事者別収納状況（様式3-2）とともに、日計報告書（様式9）の写しを翌月10日までに札幌市に提出すること。（た

だし、報告書提出期限日が休日である場合は、その翌日とする。)

- (4) 受託者は受託期間中における現金領収書の札幌市公金収納事務受託者控を適切に保管、保存するものとし、収納事務従事者は、収納事務従事者控を適切に保管、保存しなければならない。なお、各領収書控は委託期間終了時にこれを札幌市に引継ぐこと。
- (5) 当該事務を遂行するにあたり、上記(1)から(4)までに規定する領収書の控えの保管及び保存の状況又は領収書、日計報告書の作成状況等について、札幌市が、受託者に報告を求め、又はその検査をすとした場合は、受託者において誠実に対応すること。
- (6) 受託者は札幌市から上記(5)に基づく指示があった場合については、速やかにこれに従わなければならない。

## 2 委託債権の入金口座及び収納した現金の保管

- (1) 受託者は振込により委託債権の支払を受けるときは、当該事務専用の決済用預金の口座（以下「専用口座」という。）で受けなくてはならない。また、現金書留郵便等による送金又は現金の持参があったときについても、札幌市に払込むまでの間、安全に管理すること。
- (2) 上記(1)に規定する専用口座とは、受託者が金融機関において「札幌市営住宅退去滞納者使用料預かり口座 受託者名」の口座名で開設した口座とする。
- (3) 受託者は上記(2)の規定により開設した口座を当該事務以外の用途に用いてはならない。
- (4) 受託者は上記(2)に規定する専用口座を開設した場合は、専用銀行口座開設の届出について（様式14）でその旨を札幌市に届け出ること。
- (5) 当該事務を遂行するにあたり、上記(1)に規定する専用口座の使用状況及び収納した現金の保管状況等について、札幌市が、受託者に報告を求め、又はその検査をすとした場合は、受託者において誠実に対応すること。
- (6) 受託者は札幌市から上記(5)の指示があった場合については、速やかにこれに従わなければならない。

## 3 現金領収書等の管理

- (1) 受託者は札幌市が当該事務の執行のために交付した現金領収書、領収印、現金払込書については、施錠可能な金庫等に安全に保管すること。
- (2) 受託者は札幌市から交付を受けた現金領収書を収納事務従事者に交付する際には、現金領収書管理簿（様式11）に交付記録を記載し、常に交付した現金領収書の使用状況、保管状況等を管理すること。
- (3) 受託者は領収印を収納事務従事者に交付する際は、領収印貸与記録簿（様式15）に貸与記録を記載し、領収印の保管状況等を管理すること。
- (4) 当該事務を遂行するにあたり、上記(1)から(3)までに規定する現金領収書の保管及び保存の状況、領収印の保管状況等について、札幌市が、受託者に報告を求め、又はその検査をすとした場合は、受託者において誠実に対応すること。
- (5) 受託者は札幌市から上記(4)に基づく指示があった場合については、速やかにこれに従わなければならない。

## 第6 収納事務に従事する職員の報告及び身分証明書の取扱い

### 1 収納事務に従事する職員の報告

受託者は収納事務に従事する職員の氏名等を札幌市公金収納事務受託者従事者の指定等について（報告）（様式10-1）により、札幌市に収納事務従事者の任命、解任について届出を行うこと。また、収納事務従事者の登録状況を札幌市公金収納事務受託者従事者名簿（様式10-2）により管理すること。

## 2 身分証明書の取扱い

収納事務従事者は、上記1の報告に基づき、札幌市が発行する札幌市公金収納事務受託者従事者証明書（様式12）及び受託者が発行する社員証等の身分証明書を、当該事務を行う間は常に携帯し、納入義務者等からの要求があったときは、併せて提示すること。

## 3 札幌市公金収納事務受託者の表示

受託者は委託債権の収納事務取扱のため、札幌市公金収納事務受託者証明書（様式13）を受託者の事務所内で納入義務者等から確認できる箇所に掲示すること。

# 第7 個人情報の保護

受託者は、契約書第16条（契約書別記「個人情報取扱注意事項」を含む。）に定める事項以外に、次の各事項についても守らなければならない。

- (1) 受託者は当該事務の遂行にあたり、個人情報を収集するときは当該事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。
- (2) 受託者は受託事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。
- (3) 当該事務を遂行するにあたり、個人情報等の取扱状況について、札幌市が、受託者に報告を求め、又はその検査をすとした場合は、受託者において誠実に対応すること。
- (4) 受託者は個人情報等が記録された文書、電子的記録（電子的方式、磁気的方式その他の他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録であり、磁気ディスク、磁気テープ等をいう。以下「記録媒体」という。）の授受、搬送、保管、廃棄等について、管理責任者を定めるとともに、台帳等を設け、管理状況を記録（以下「管理記録」という。）するなど、適正な管理をしなければならない。
- (5) 受託者は上記(4)の記録媒体を施錠可能な金庫等の保管庫又は施錠及び入退室管理可能な保管室に格納する等、適正な管理をしなければならない。
- (6) 受託者は当該事務を遂行するにあたり、記録媒体を利用する必要がなくなった場合は、速やかに札幌市に返却、又は札幌市の指示に従い、確実に廃棄しなければならない。
- (7) 受託者は上記(6)の事務を行った場合には、その旨を札幌市に報告すること。
- (8) 受託者は札幌市からの要求に応じて、管理記録を報告しなければならない。また、管理記録及び記録媒体の管理状況等について、札幌市が、受託者に報告を求め、又はその検査をすとした場合は、受託者において誠実に対応すること。
- (9) 上記(8)の報告及び検査の結果、個人情報等の管理が適切でないと、札幌市が判断した場合、札幌市は受託者に対し、書面により改善を求める。また、札幌市が受託者に対し改善を求めた後、改善が図られ、札幌市が、委託事務に係る個人情報等の管理が

適切に行われていると認めるまでの間は、受託者は当該事務を中止すること。その際は、当該事務の中止理由、中止期間を明記した書面で、受託者に通知する。

- (10) 受託者は、前号により札幌市から求められた改善すべき事務について、改善策及び改善結果を札幌市に書面で報告しなければならない。
- (11) 受託者は、「第7 個人情報の保護」の各規定に違反する事態が生じ、又は生ずる恐れがあることを知った場合は、速やかに札幌市に報告し、札幌市の指示に従わなければならない。これは、契約の終了後においても同様とする。

## 第8 苦情処理

- 1 受託者は札幌市の代理人として良識のある行動と善良なる態度で当該事務を実施し、納入義務者、連帯保証人、第三者等から苦情等を受け付けた場合は、受託者において、誠実に対応しなければならない。
- 2 前項に該当する苦情に対応した場合で、今後の当該事務の遂行に大きな影響があると受託者が判断したものについては、苦情の内容及びその対応を、その都度、苦情等への対応状況について（様式17）にて報告すること。

## 第9 安全配慮

- 1 受託者は当該事務の実施にあたり、受託者及びその社員等の安全(傷害、盗難等)の確保に万全の注意を払わなければならない。
- 2 受託者は、当該事務の実施にあたり、札幌市、納入義務者、連帯保証人、第三者等に損害を与えないように注意しなければならない。

## 第10 契約終了後の措置

- 1 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。
- 2 受託者は、「第3 委託債権について」に規定する札幌市から提供された委託債権に係る情報、「第5 委託債権の収納等に係る処理手順」に規定する領収書の控え及び未使用の現金領収書、領収印等を、札幌市に速やかに返還しなければならない。
- 3 受託者は、当該事務の性質を考慮し、納入義務者に対する詳細な督促内容等を札幌市に提供するなど、円滑な事務の引継ぎのために努力すること。

## 第11 その他

この仕様書に定めのない事項については、札幌市と受託者が協議のうえ定める。