

千歳市営住宅使用料等収納業務委託仕様書

目 次

1	市営住宅使用料等の収納に関する基本事項	
(1)	収納業務に必要な人員及び設備等の配置	2
(2)	納入通知書の送付	2
(3)	口座振替依頼関係	2
(4)	生活保護代理納付手続き	3
(5)	現金収納事務	3
(6)	過誤納金の報告	4
2	滞納整理業務に関する事項	
(1)	滞納整理業務の手順	4
(2)	督促状・催告書の発送	4
(3)	滞納整理票への記録	4
(4)	納付指導	4
(5)	処分対象者の報告	5
(6)	滞納防止の啓発	5
3	従業員の教育及び業務の管理に関する事項	
(1)	法令の遵守	5
(2)	従業員の資質向上	5
(3)	業務の引継ぎ等について	5
別紙 1	千歳市公金収納受託者印	6
別紙 2	現金領収書	7
別紙 3	千歳市営住宅収納受託員証	8

1 市営住宅使用料等の収納に関する基本事項

(1) 収納業務に必要な人員及び設備等の配置

市営住宅使用料等（駐車場使用料、証明手数料を含む。以下「使用料等」という。）の着実な収納を図るため、収納業務を行う従業員（以下単に「従業員」という。）を配置し、市に届け出ること。

事務所に現金の収受を統括管理する出納事務責任者を置くこと。

集金時に従業員が随時利用可能な自動車等を確保すること。

別紙1の様式で公金収納受託者印を用意すること。

別紙2の様式で現金領収書を作成すること。

現金や領収書等を安全に管理するため、施錠できる金庫等を用意すること。据置型でない場合は、さらにその金庫を保管するための施錠可能なロッカー等を用意すること。

休日・夜間の防犯対策を構築すること。

納入通知書や督促状等を送付するための専用封筒を用意すること。

現金収納の際に必要な釣銭を用意すること。

その他、文具や集金バッグ等、収納業務に必要な物品を用意すること。

(2) 納入通知書の送付

年度当初（4月上旬）に市営住宅使用料、市営住宅駐車場使用料の納入通知書を封入し、全入居者に発送すること。口座振替対象者には口座振替済通知書も同封すること。

入居者からの求めに応じ、再発行納入通知書や1回払い用の随時払い用納付書を交付すること。

口座振替不能者に対して、翌月の中旬頃に随時払い用納付書を送付すること（督促状に同封する。）

(3) 口座振替依頼関係

入居者から口座振替申込等に係る照会があった場合は、申込期限に間に合う希望期日を記載してもらうこととし、納付状況や申込期限を見込み、相手方と連絡調整を行うこと。

申込書を受け取った場合は、記載事項等や申込期限を確認調整して、その内容を記載した付箋を付けて、市へ引き継ぐこと。

例月の口座振替依頼データ作成日に、市担当者と連携して口座振替依頼データを作成する。各金融機関用の口座振替依頼書も作成し、市へ引き継ぐこと。

口座振替依頼データ作成後は、「振替口座登録一覧」（会計課より随時受領。）により、対象者の新規・更正・抹消・開始月等を必ず確認し、調整が必要な場合は相手方と連絡調整すること。

口座振替依頼データ送信後に口座振替を停止する必要がある場合、口座振替停止依頼書を作成し、市に引き継ぐこと。

口座振替結果受信日には、市担当者と連携して口座振替結果データを取り込み、消込を実施する。「口座振替結果一覧表」で、各金融機関別の件数・金額等を確認して、口座振替一覧（口座振替不能者）を作成し、市に引き継ぐこと。

（４）生活保護代理納付手続き

生活保護受給者については、福祉課から連絡があった場合（新規・廃止・停止、あるいは代理納付開始。）、「年度生活保護受給者名簿」を随時更新しておくこと。

毎月中旬頃、福祉課から「生活保護費支給明細書兼領収書（市営住宅代）【実績】」（生保代理納付者の名簿）により確認が求められるので、最新の「年度生活保護受給者名簿」と一致しているか突合（氏名、家賃の額。）して、万一訂正があれば即日福祉課に連絡すること。（訂正が無ければ連絡不要）

確定版の「生活保護費支給明細書兼領収書（市営住宅代）【実績】」は、市営住宅課に届くので、口座振替一覧（生保代理分）と突合し、誤りがあり修正できなかった場合は公金振替（月末の営業日）後、速やかに過誤納金の処理をすること。

生活保護受給者（代理納付以外の者。）が3か月以上の滞納をした場合には、速やかに福祉課へ連絡し、代理納付に変更してもらうこと。

（５）現金収納業務

現金収納業務を行う者は、予め市に届け出て許可を受けた従業員に限る。

出納業務責任者は、現金出納簿を備えて現金の出入状況を管理し、市の求めに応じて常に開示できるようにしなければならない。

従業員が収納事務に従事する際は、市が貸与する収納受託員証（別紙3）を常に携帯すること。

公金収納受託者印は、紛失及び悪用防止の観点から事務所外に持ち出さないこと。

戸別訪問に際しては、訪問時間帯を原則8時から20時までとする。

戸別訪問の際は、納付事故の防止や約束事に食い違いを生じさせないため、原則として複数で行動すること。

戸別訪問の際は、自動車等のエンジンを停止して確実に施錠し、車内に集金バッグ等を残さないこと。同様に、持ち歩くときも置き忘れや紛失のないように最善の注意を払うこと。

戸別訪問の際は、玄関口で用務を済ませ、居室内には極力立ち入らないこと。

現金を収納する場合は、「現金領収書」（3枚綴り）に必要事項を記載し、現金受領と引き換えに2枚目の領収書を必ず交付すること。

現金領収書の書き損じは、訂正せずに無効扱いとし、必ず事務所に持ち帰ること。一連番号の3枚すべてに無効印を押して適切に保管すること。

収納受託員は受託事務以外の金品等を入居者から預かってはならない。

滞納整理票など、個人情報に記載した書類は、他人の目に触れぬよう管理すること。

指定管理者及び収納受託員は、現金領収書以外の手段で使用料等を収納することはできない。入居者が納入通知書を提示した場合でも、現金領収書により収納すること。

収納した現金及び現金領収書は、市営住宅課にて確認を受けた後、必ず収納当日若しくは翌営業日の午後4時までに千歳市役所内**公金収納専用窓口**に収めること。

集金後事務所で保管する際は、金庫内で厳重に管理すること。

年次・月例報告書など収納状況に関する報告については、現金出納簿の写しを添付して、市営住宅の指定管理に係る月例報告と併せて、市に提出すること。

現金領収書控、現金出納簿は、当該年度出納閉鎖後5年間は厳重に保存すること。

(6) 過誤納金について

過誤納金の還付・充当処理については、相手方に連絡調整した後、「過誤納金還付通知書」「過誤納金充当通知書」を作成して市へ引き継ぎ、会計処理を行う。過誤納金処理一覧として、月例報告に併せて報告する。

基本的には、過去の使用料等に滞納がある場合、過誤納金については滞納額に充当することとなり還付はできないので留意しなければならないが、相手方の都合（困窮している、あるいは医療費など。）も十分考慮し、連絡調整して還付・充当処理を行う。（過誤納額が滞納額より多い場合には、余剰分のみを還付する。）

次月の報告書作成時に前月報告分の処理が正しく完了していることを確認すること。

2 滞納整理業務に関する事項

(1) 滞納整理業務の手順

滞納者に係る手続きはすべて「千歳市営住宅家賃滞納整理事務処理要綱」（「以下「要綱」という。）に基づいて実施する。

指定管理者は予め定められた範囲において、市が行う滞納整理事務の一部を代行するものとし、滞納処分についての裁量権を持つものではないことに留意する。

滞納整理に関する入居者との折衝に際しては「1-(5)現金収納業務」に準ずる。

(2) 督促状・催告書の発送

要綱第2条の規定に基づき、市長名で打ち出された督促状の封入、発送手続きを行う。（別途「督促状の作成手順」を参照のこと。）なお、発送当日までの納付状況と突合し、納付済みの者については督促状の発送を停止し、一部納付した者については当該納付額の消込後に再発行すること。

要綱第3条第1項の規定に基づき、市長名で打ち出された催告書の封入、発送手続きを行う。（別途「催告書の作成手順」を参照のこと。）なお、要綱第3条第2項各号に該当するものは発送を停止する。その他は発送当日までの納付状況と突合し、納付済みの者については督促状の発送を停止し、一部納付した者については消込後に再発行すること。

(3) 滞納整理票への記録

指定管理者は、要綱第4条第1項に定める滞納整理票に準じた記録票を作成するか電算システムのメモ機能を活用して、同条第2項各号の接触日時及びその経過を簡潔に記録すること。特に支払予定日や支払予定金額は明確に聞き取ること。

また、市の求めに応じてその内容を開示又は報告すること。

(4) 納付指導

要綱第4条第2項第1号の規定により滞納者と接触した場合は、日時及びその指導経過を克明に記録すること。また、市の求めに応じてその内容を開示又は報告すること。

累積3か月以上の滞納がある入居者から分割納付の申し出を受けた場合は、必ず要綱第4条第2項第2号に規定する滞納家賃支払計画書兼誓約書（第4号様式）を徴すること。また、その写しを市に提出すること。

指定管理者は、要綱第4条第3項に規定する住宅使用料・駐車場使用料納入通知書（第12号様式）を発行した場合には、発行履歴を滞納整理票等に記録すること。また、市の求めに応じてその内容を開示又は報告すること。

指定管理者は、要綱第4条第5項に該当する滞納者がある場合には、市に対して代理納付を申請すること。この場合、当該滞納者の意思は問わないものとする。

（5）処分対象者の報告

指定管理者は、再三の督促や納付指導に従わず、要綱第5条以降の滞納処分を適用せざるを得ない滞納者がある場合には、遅延なく市に報告すること。

指定管理者は、上記の処分対象者のうち、法的措置に至らず処分保留となった者がある時は、その後の納付経過等について、市の求めに応じて状況を報告すること。

（6）滞納防止の啓発

指定管理者は、新規入居者に対する説明会やその他入居者が集まる機会を利用して、家賃滞納の未然防止を目的とする啓発活動を行うこと。

3 従業員の教育及び業務の管理に関する事項

（1）法令の遵守

従業員に対して、業務に必要となる関連法規（民法、公営住宅法等）の研修を定期的に行うこと。

車を運転する従業員に対しては、交通法規の遵守を徹底すること。必要に応じて交通安全研修等を受講させること。

労働基準法等関係法令を遵守すること。

（2）従業員の資質向上

従業員の言葉づかいや身だしなみによって、市民に不信や不快感を与えることのないよう常に指導・監督すること。

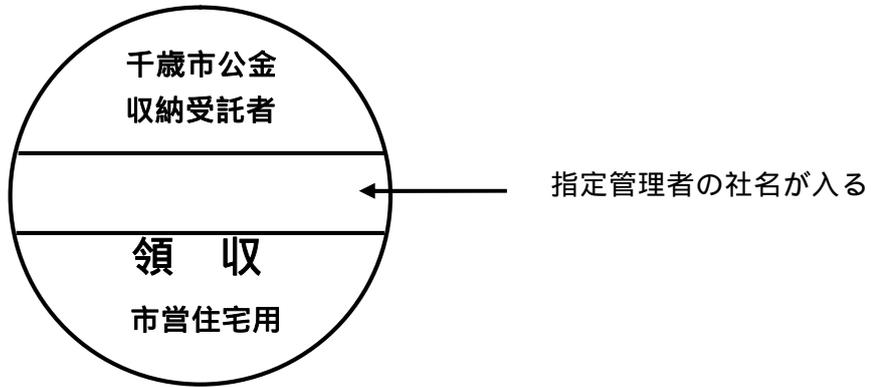
事務所の内外を問わず、あいさつを励行すること。

（3）業務の引継ぎ等について

従業員の退職や配置転換等により、他の従業員に業務を引き継ぐときは、懸案事項や約束事が未処理のまま放置されることのないよう、引継書等を用いて確実に申し送りすること。

委託契約期間を満了するときには、市や次の指定管理者に対して、収納業務や滞納整理に必要なデータや資料を遅延なく提供し、収納業務に支障が生ずることのないよう最大限の協力を行うこと。

別紙 1 千歳市公金収納受託者印



直径 25 ミリメートルとする。

別紙2 現金領収書

(仕様)

右図の記載事項を網羅していること

2枚目の公金収納受託者印欄の大きさを縦・横とも25ミリメートル以上とること
 ノーカーボン紙による三連複写とすること

用紙及び印刷面は保存年限を越える耐久性、耐光性を有するものとする

領収書のサイズと厚さは任意とする

1 市営住宅使用料	領収書控	00001	
2 市営住宅駐車場使用料		会計区分	(案)
3 車庫証明手数料		一般	
科目 年度 対象	通知書番号		
合計	円 左記のとおり領収しました。		
月別	納付額(円)	延滞金(円)	平成 年 月 日
			取 扱 者 印
団地 棟 号			
様			
公金収納受託者保管		千歳市公金収納受託者	

1 枚目

1 市営住宅使用料	領収書	00001	
2 市営住宅駐車場使用料		会計区分	
3 車庫証明手数料		一般	
科目 年度 対象	通知書番号		
合計	円 左記のとおり領収しました。		
月別	納付額(円)	延滞金(円)	平成 年 月 日
			取 扱 者 印
団地 棟 号			
様			
公金収納受託者及び取扱者の印が無いものは無効とします。		千歳市公金収納受託者	
この領収書は、5年間大切に保管してください。		縦・横 25mm以上	
納入者保管		千歳市公金収納受託者	

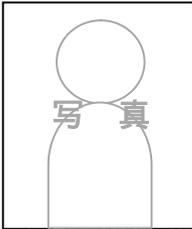
2 枚目

1 市営住宅使用料	領収済通知書	00001	
2 市営住宅駐車場使用料		会計区分	
3 車庫証明手数料		一般	
科目 年度 対象	通知書番号		
合計	円 左記のとおり領収しましたので、通知します。		
月別	納付額(円)	延滞金(円)	平成 年 月 日
			取 扱 者 印
団地 棟 号			
様			
千歳市保管		千歳市公金収納受託者	

3 枚目

別紙3 千歳市営住宅収納受託員証

(表)

千歳市営住宅収納受託員証 第 号	
	会社名
	代表者
	従業員名
	所在地 千歳市 丁目 番号
	有効期限 年 月 日まで
上記の者は、当市の収納受託員に相違ないことを証明する 年 月 日 千歳市長	

60mm

90mm

写真のサイズ (縦) 30mm × (横) 24mm

(裏)

- 1 収納受託員は、職務執行にあたり常にこの証を携帯し、求めに応じて速やかに提示しなければならない。
- 2 この証は、他人に貸与し、又は使用させてはならない。
- 3 委託契約を解除したときには、直ちに千歳市に返納すること。
- 4 この証を紛失又は破損したときは、理由を示して直ちに再交付を受けること。