

「令和 8 年度札幌市民泊総合窓口運営管理業務」に関する質問・回答

番号	質問	回答
1	仕様書 5（3）各種回線の整備について 「各種回線の敷設等の整備を行うこと。」とあるが、実質 3 月 31 日まで現行の受託者が使用している回線に加え、新たな回線を敷設する、という想定でよろしいか。 また、メールでのご相談を受けるためのアドレスについて、ドメインの指定などがあるかどうかご教示いただきたい。	回線は、業務開始前までに、現受託者の使用回線とは別に敷設いただきます。 ドメインの指定はありません。
2	仕様書 5 必要な機材等について 2026 年 3 月 31 日、4 月 1 日は平日のため、機材の搬入には 3 月 31 日の業務終了後を想定されているか、また回線敷設の接続確認等のため、事前に搬入することは可能か。	機材の搬入日程は、現行業務の状況をみながら調整させていただきます。 事前搬入は可能です。
3	仕様書 8（4）ア 業務開始日前の引継ぎ事項について 「連絡先が前年度から変更になる場合は、余裕を持って貴市に報告する」とあるが、どのくらいの日数を想定されているか。	2 週間程度を想定しています。
4	本業務は次年度以降も継続を予定していますか。単年度で終了する可能性があるのか、現時点での見通しを教示願います。	現時点では次年度以降も継続を予定しておりますが、業務仕様が変更になる可能性もあります。
5	仕様書別添 3 に想定件数が示されていますが、民泊の届出や更新が集中する特定の月（繁閑差）はありますか。また、過去の月別件数実績を提供いただくことは可能でしょうか。	繁忙期はありません。 月別の各種届出件数（令和 5 年度～令和 7 年度 12 月末現在までの平均値）を別紙に掲載します。
6	条例の解釈について窓口で判断しきれない場合、市からの回答指示にはどの程度の時間を要することが想定されますか。	数時間～数日を想定していますが、住宅宿泊事業法令の解釈等で観光庁等に照会する等、さらに時間を要する場合があります。
7	警察や消防など緊急時の通報手順は受託者が独自に判断してよいものですか、それとも事前に市への連絡が必須ですか。	緊急時は受託者の判断で対応いただいて差し支えありません。
8	住宅宿泊事業法や札幌市独自の条例に関する専門的なレクチャー（研修内容への助言等）は、市から提供されますか。	法令に関する市からの助言等は可能です。
9	現行の「標準業務手順書」以外に、より詳細な「応対マニュアル」や「FAQ 集」などの既存資料の貸与は受けられますか	前受託者が作成した業務引継書等を共有いたします。（仕様書 8（4）参照）
10	3 月中の引継ぎ期間における、実際の窓口での OJT（実地研修）は可能ですか。また、その際の人件費は本契約に含まれますか。	ご希望があれば実地研修等は可能です。

11	「ファイル送信時の自動暗号化」について、市が指定する特定のソフトウェアやサービスはありますか。	ありません。
12	事務室において回線工事（インターネット・電話）を行う際、ビル管理会社や市が指定する工事業者の制限はありますか。	制限はありません。
13	受託者側で用意する電話番号について、OABJ番号（011等）の指定はありますか。	ありません。
14	Googleドライブ等を使用する際、札幌市のネットワークとの接続制限や、特定のセキュリティ設定を求められることはありますか。	「個人情報取扱事務委託等の基準」（仕様書別添4）で規定された「【別紙1】個人情報取扱安全管理基準」を遵守いただきます。
15	感染症対策備品のマスク、消毒液、パーテーション等の備品は、受託者での用意が必要ですか。	感染症防止対策に関する消耗品等は受託者にて用意いただきます。
16	指定施設内にスタッフが休憩できるスペース、またはビル内に共用の休憩所はありますか。	ありません。
17	業務で使用するGoogleアカウント（Googleドライブ等の利用）は、受託者において取得・管理するものという理解でよろしいでしょうか。また、その際のアカウント種別について、無償版での運用は許容されますでしょうか、あるいはセキュリティ管理の観点から有償版（GoogleWorkspace等）の契約が必須となりますでしょうか。	Googleアカウントは受託者にて取得・管理していただきます。仕様書5（1）に掲げた要件を満たせば無償版でも差し支えありません。
18	「各種回線の敷設」と記載がありますが、インターネット環境については、光回線等の物理的な回線引き込み工事が必須となりますでしょうか。業務遂行に必要な通信速度およびセキュリティ要件を満たすことを前提として、据え置き型無線ルーター（ホームルーター）等による環境構築も許容されますでしょうか。	「個人情報取扱事務委託等の基準」（仕様書別添4）で規定された「【別紙1】個人情報取扱安全管理基準」を遵守いただければ、無線ルーターでも差し支えありません。
19	業務時間は「12時00分から13時00分を除く」とされていますが、この時間帯は窓口および電話対応を完全に休止（留守番電話対応やシャッターを閉める等）し、全従事者が一斉に休憩を取る運用でよろしいでしょうか。それとも、交代制で電話番等を配置する必要があるでしょうか。	窓口および電話対応を完全に休止し、全従業員に一斉に休憩を取っていただきます。

20	仕様書においてGoogleドライブやスプレッドシートの利用が必須とされていますが、一方で別添4（個人情報取扱安全管理基準）には「個人情報の取扱いに使用する電子計算機等は、インターネットに接続していないこと」との記載があります。本業務においては、個人情報（届出者の氏名等）を取り扱うPCであっても、Googleドライブ等の利用を目的としてインターネット接続が「許可」されるという前提でよろしいでしょうか。それとも、個人情報管理用（オフライン）とインターネット用（オンライン）で端末を物理的に分けるなどの措置が必要でしょうか。	「個人情報取扱事務委託等の基準」（仕様書別添4）で規定された「【別紙1】個人情報取扱安全管理基準」5（1）に記載のとおり、本市の許可を得ていただければ、個人情報を取り扱うPCでもインターネット接続可能です。
21	電話回線は受託者負担で敷設する仕様となっていますが、市から貸与される「電話機2台」を使用することが必須でしょうか。受託者がひかり電話やクラウドPBX等の回線を手配する場合、貸与される電話機（アナログ機等と推測されますが）が接続できない可能性があります。受託者が用意した電話機を使用することは許容されますでしょうか。	受託者で用意した電話機を使用していただいても差し支えありません。