

千曲市通知業務に関する ガイドライン

令和7年3月

総務課・財政課・情報政策課

目次

1. ガイドラインの位置づけ
2. 通知とは何か
3. 通知の全体像
4. 通知内容の検討と対象者の特定
5. 通知方法の選定
6. 通知文書の類型
7. カラー印刷の基準
8. 印刷外注の基準
9. 郵送手法の選定基準
10. 郵送・カラー印刷に関する報告

ガイドラインの位置づけ

ガイドラインの役割

- 基本方針の策定
通知業務の統一的な運用基準を示し、各部署が適切かつ効率的に通知業務を遂行できるよう指針を提供する。
- 千曲市全体の統一性確保
各部署で個別に様々な媒体や形式で行われがちな通知業務を統一し、市民にとってわかりやすく、信頼性の高い情報提供を実現する。
- 業務の効率化
重複通知や不必要なコストの削減を図り、予算と人員の効率的な配分を可能にする。

主管部署

総務課 行政管理係

ガイドラインの運用体制

- 所属長の責務
各課における通知業務を統括し、本ガイドラインの実践による適正かつ効率的な運用がなされるよう不断の見直しを行う。
- 担当者の役割（詳細後述）
本ガイドラインの実践に努め、総務課から求めがあった場合の調査及び報告を行う。

ガイドラインの適用範囲

- 適用対象：市民への通知業務すべて
- 適用外：一部の緊急時対応（例：即時の避難指示等）や特殊なケース（例：委託業務等において受託者の責務として行うもの等）

通知業務の定義

通知業務とは、千曲市役所が所管する法令・条例・規則または行政方針等に基づき、市民の権利・義務、利便性、または安全・安心等を確保するために必要な情報を、適切な方法で伝達する行為を指す。

通知業務の目的

通知業務は、行政サービスの円滑な提供および市民との信頼関係の構築を目的とする。

通知業務の特徴/役割/遵守事項

行政の責務としての位置づけ

通知は、千曲市役所が業務を遂行する際の責務の一部であり、行政手続法や地方自治法等の法令等に基づいて行われる。

伝達方法の多様性

通知は郵送に限らず、電子メール、ホームページ、SNS、電話等、対象者や内容に応じて最適な手段で行われなければならない。

情報伝達の公共性

通知は、単なる情報提供にとどまらず、行政手続きの遂行や市民の行動を促すための重要な役割を持つ。

法令遵守

通知は、市民の権利保護を重視し、根拠法令はもちろん、個人情報保護法、行政手続法、地方自治法等の関連法令等も遵守して実施されなければならない。

対象の明確化

通知の対象は、特定の個人や世帯、事業者、地域全体、または特定条件を満たす市民等、状況に応じて明確に設定されなければならない。

市民とのコミュニケーション

通知は、一方的な情報提供にとどまらず、市民との信頼関係を構築し、市政への理解と協力を得るための重要な手段である。

通知業務の具体例

権利や義務の周知

税金の納付通知、選挙権に関する通知、補助金申請等の案内

対象：主に特定の個人・世帯や事業主

時期：事前は適切な時期に、決定後は速やかに

地域イベントや政策の周知

地域イベント、公共施設の利用案内、都市計画や各種計画に関する案内

対象：全市民又は特定の個人や事業主

時期：適切な時期に

公共サービスの案内

福祉サービス、健康診断、子育て支援等の案内

対象：特定の個人・世帯や事業主

時期：適切な時期に

市民からの応答を求める通知

アンケート調査の依頼、各種計画策定等に関する意見募集等

対象：主に特定の個人・世帯や事業主、重要なものに限り全市民

時期：適切な時期に

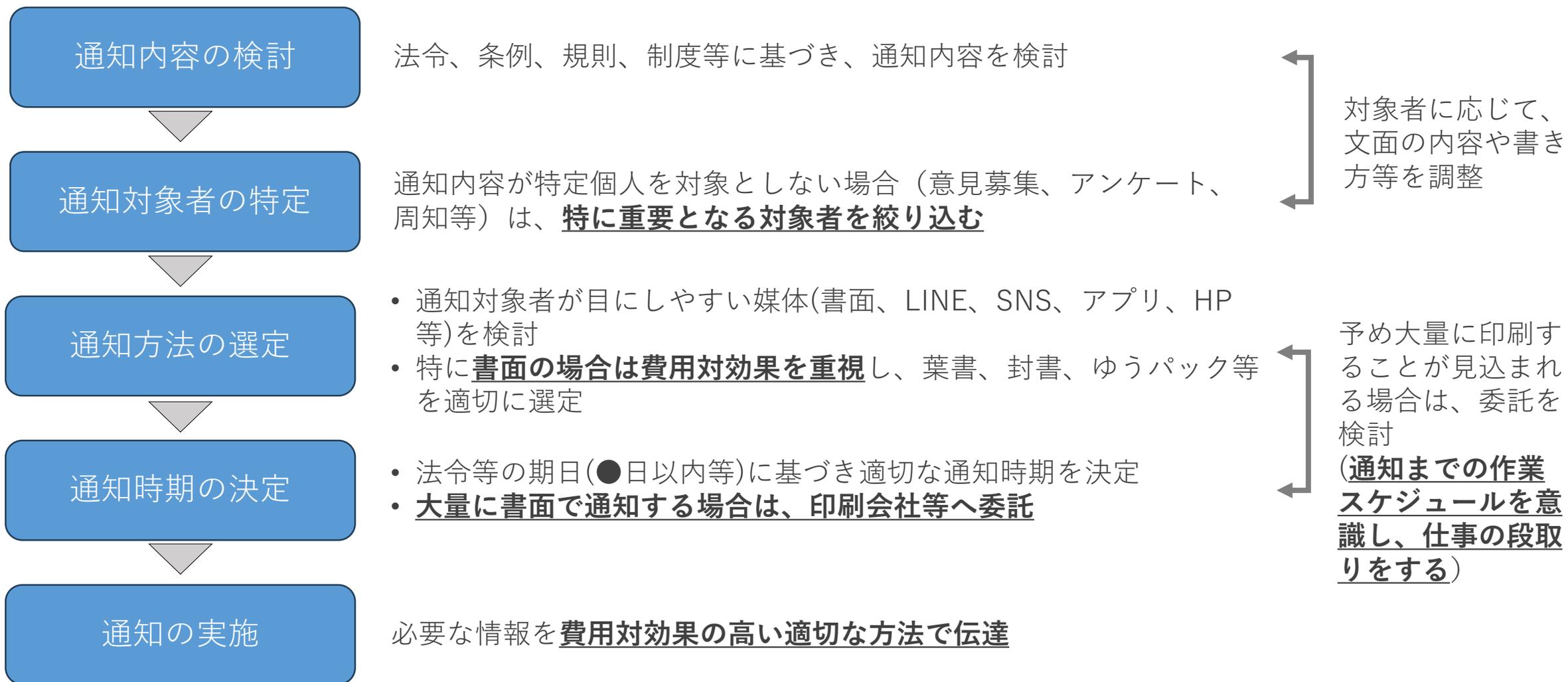
防災・安全関連通知

避難指示、災害情報、感染症予防等に関する注意喚起

対象：全市民又は特定の個人

時期：速やかに

通知業務のプロセス



通知内容の検討

通知根拠

法令等に基づき、通知を行う場合、その内容、対象者、方法、時期等は当該法令の定めに従う

通知内容

上記以外の場合、又は法令等に特段の定めがない場合は、通知対象者に対し、以下の内容を適切に記載する

- 対象者に通知すべき情報
- 対象者が必要とする情報
- **対象者が読みやすい体裁**
(文面、文字サイズ等)
- 期限の明示 等

対象者の特定

全住民又は全世帯通知の必要性

- **全住民又は全世帯を対象とした通知(特に書面)は、多額のコストを要するだけでなく、自治会等の負担を生じさせる**
- そのため、法令等に特段の指定がある場合や高い必要性が認められる場合を除き、全住民や全世帯を通知対象とするかは十分に考慮されなければならない

対象者の特定

- **書面の場合は、通知内容に応じて必要最小限度とする**
- 事業や計画等に関する住民からの意見募集等については、当該事業等に関連する住民や団体等を優先的な対象としていく

通知方法の選定基準

緊急性

- **緊急情報(例:災害時の避難指示)**
→ 即時性の高い媒体（公式LINE、専用アプリ、SNSなど）
- **非緊急情報(例:イベント案内、手続き周知等)**
→ コスト効率の良い媒体（ホームページ、回覧板等）

通知内容の特性と対象者の属性

- **簡潔な内容(例:注意喚起)**
→ 短文でも効果的なSNSやLINE、回覧板等
- **詳細な内容(例:政策案内、申請書類)**
→ ホームページや郵送
- **若年層**
→ SNSやLINEが有効
- **高齢者層**
→ 郵送や回覧板が適切だが、高齢者のスマホ普及率は向上しており、LINE等も要検討

情報の到達範囲

- **広い範囲に通知が必要な場合**
→ 郵送、回覧板、LINE等、できるだけ多くの住民が利用する媒体を選定
- **特定の対象者への通知(例:子育て世帯等)**
→ 郵送(重要書類に限る)や専用アプリで個別通知を実施

コスト

- **郵送コスト(印刷、封入、発送等)**
→ 郵送は非常に高額であるため、重要通知に限定
→ 緊急性や対象者等を考慮して、LINE等を積極的に活用
- **運用の負担**
→ 回覧板は地域住民の協力が必要となり、自治会役員等の負担を増大させる

通知媒体ごとの特徴

	即時性	到達範囲	コスト	特徴	メリット	デメリット
書面郵送	▲ (中)	○ (全住民)	×	公式で重要な通知に適切	公式通知として住民が重要視	高コストであるこに加え、郵送手間（印刷、封入等）
回覧板	×	○ (全世帯)	▲	地域の自治会等通じて情報を伝達	地域住民の間で情報が共有される	<ul style="list-style-type: none"> 自治会等の協力が必要、負担大 自治会未加入者には届かない
ホームページ	▲ (中)	▲ (誰でも可)	○	<ul style="list-style-type: none"> 公式サイトに情報を掲載 詳細な情報や資料を提供可能 	<ul style="list-style-type: none"> 文字数等の制約なく公開できる 住民が必要な情報を検索できる 	アクセスしないと情報を確認できない
公式LINE	○ (高)	▲ (登録者)	○	友だち登録した住民に直接通知を配信	<ul style="list-style-type: none"> リアルタイム通知 対象者を特定した配信が可能 	住民が友だち登録していないと通知が届かない
SNS	○ (高)	×	○	<ul style="list-style-type: none"> 投稿等通じて情報を発信 情報が拡散しやすい 	SNSの特徴に合致したターゲットにリーチ可能	SNSの利用は若年層が多いため、高齢者層には届きにくい
専用アプリ	○ (高)	▲ (アプリ登録者)	×	特定事業等に特化しており、 通知以外の機能も充実	情報集約やオフライン接続が可能	ダウンロードしていないと届かない

通知文書ごとの望ましい通知方法

	適切な通知方法	理由
お知らせ	<ul style="list-style-type: none"> • 公式LINE/SNS：簡潔な情報を即時に配信可能。拡散も期待できる。 • ホームページ：主に詳細情報の掲載。住民が必要な時にアクセスできる。 • 市広報：市の公式なお知らせとして全世帯への周知に有効。 • 回覧板：地域全体で共有したい場合に利用。 	緊急性が低く、コストを抑えることが優先されるため、 オンライン中心の方法が適切。
事業やイベントの周知	<ul style="list-style-type: none"> • SNS：拡散力が高く、若年層にもリーチ可能。 • 公式LINE：住民に直接届くため効果的。 • ホームページ：詳細情報の掲載と補足。 • 広報：市の公式なお知らせとして全世帯への周知に有効。 • 回覧板：特定地域全体に周知可能 	事業やイベントの周知は、対象に合わせて コストを抑制しながら広範囲に届く方法が適切。 （複数の通知方法を利用）
パブリックコメントなどの意見募集	<ul style="list-style-type: none"> • ホームページ：詳細な資料や意見提出方法を公開。 • 公式LINE/SNS：開始や締切の案内を拡散。特に若年層への周知に有効。 • 市広報：市の公式な通知として全世帯への周知に有効。 	意見募集は幅広い住民に知ってもらうことが重要であり、複数の媒体を併用するのが効果的。
重要な通知文書	<ul style="list-style-type: none"> • 郵送：公式文書としての信頼性と確実な到達性を確保。 • 専用アプリ：住民個別の通知に対応可能。 	重要な情報であるため、住民に確実に届く方法が必須。
アンケート	<ul style="list-style-type: none"> • SNS：若年層への取り込みに有効。 • 公式LINE：住民に直接届くため効果的。 • ホームページ：詳細情報の掲載と補足。 • 広報：アンケートを実施していることを全世帯へ周知することに有効。 • 郵送：高齢者への通知に有効。 	対象に合わせて コストを抑制しながら最適な方法を組み合わせる。 （複数の手法を利用）

白黒印刷を優先する場合

- 大量印刷の場合
- 文字情報が多く、視認性や重要性が特段求められない場合
- **基本は白黒印刷を利用**
→ 白黒でも分かりやすい資料作成を心掛ける

カラー印刷を推奨する場合

- 情報の理解度や視認性が向上する場合
- **重要情報を住民が確実に把握する必要がある場合**
- **コストは白黒印刷の2倍**
- **背景ベタ塗りの場合は原則 外注**

文書種別	カラーの必要性	理由
緊急通知（避難指示など）	○ (高)	重要箇所や地図を色分けして視認性を向上
事業やイベントの案内	▲ (中)	市民生活において重要な内容であり、参加を促進する場合等は視覚的に目を引くカラーが有効
工事のお知らせ	▲ (中)	地図や工事エリアを色分けする場合に有効
納付通知 等	× (低)	内容の重要性は高いが、白黒でも十分伝わる
パブリックコメント募集	× (低)	<ul style="list-style-type: none"> • 基本は白黒 • 詳細を記載したホームページへ誘導するようにQRコードを通知

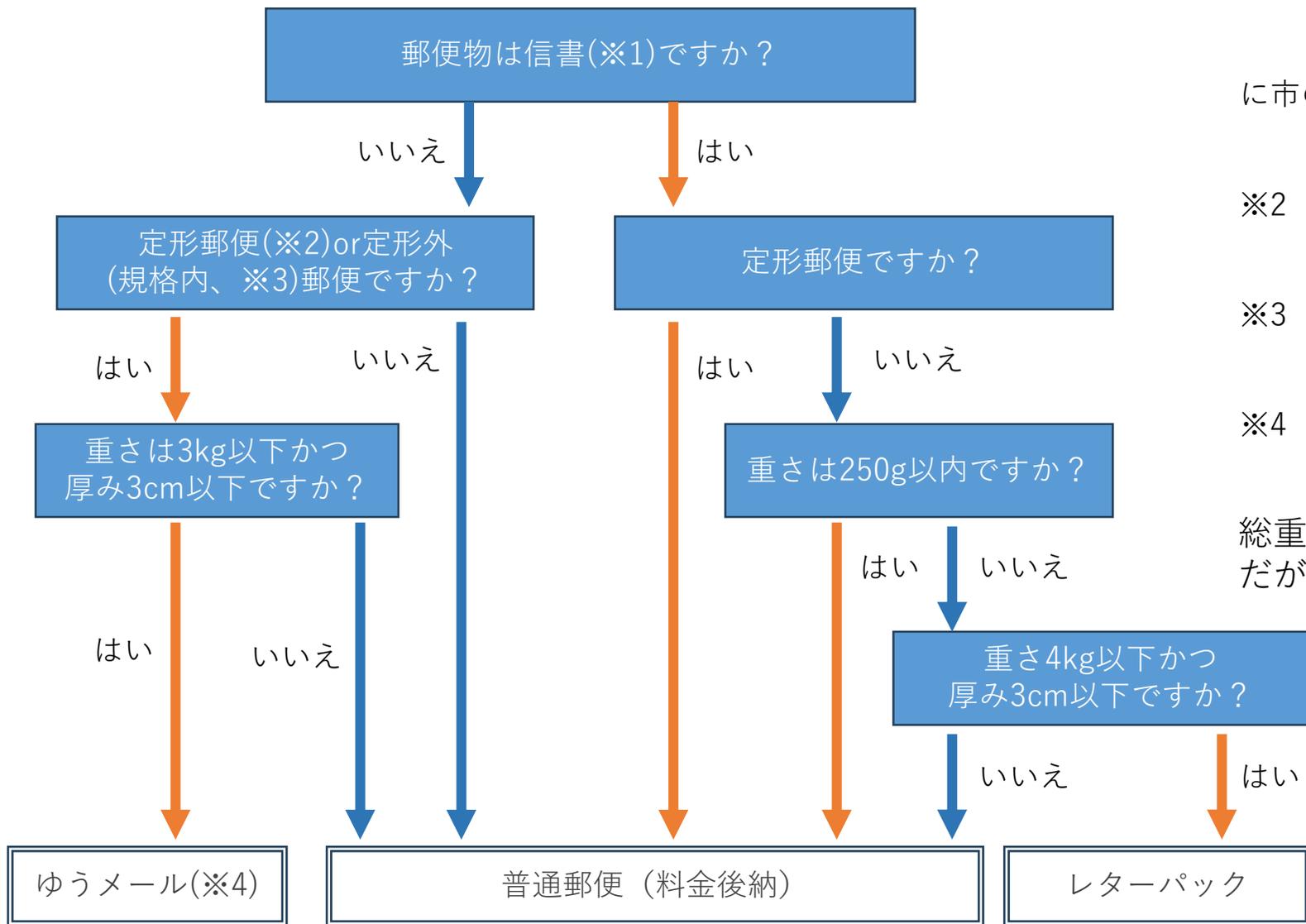
庁内印刷する場合

- 印刷規模が小さい(窓口配布、一時的な告知等)
- 特別なデザインや加工が不要
- 納期が非常に短い
- 個人情報を扱う

外注を優先する場合

- 印刷規模が大きい(全世帯や特定の年代に配布等)
- 専門性の高いデザインやレイアウトが必要
- 公式性が求められている

	庁内印刷が望ましい	外注が望ましい
印刷規模	少量印刷 (数部～数十部)	<u>大量印刷 (数百部～数千部)</u>
印刷品質	簡易なレイアウトや白黒印刷 で対応可能な場合	高品質な仕上がり、 特殊加工が必要な場合
庁内設備	庁内設備で印刷が可能	庁内機材では印刷が困難/ 印刷に時間を要する
納期	非常に短期間での対応が求められる場合	短納期で大量印刷が必要な場合
コスト	<u>印刷規模や品質によっては 庁内印刷の方が高コストになる</u>	大量のカラー印刷は 外注の方が低コストになる
個人情報や機密の保護	個人情報を含む 機密性の高い情報を扱う場合	個人情報が含まれる印刷物を外注する 場合は、機密保持契約を締結



※1 信書とは、特定の受取人に対して差出人の意志を表示し、または事実を通知する文書
 信書の例：納入通知書、契約書、特定の個人宛に市の意思を伝えるもの等

非信書の例：パンフレット、冊子、個人を特定せずに知らせるもの等

※2 定形郵便とは、普通郵便のうち縦23.5cm×横12cm×厚さ1cm以内、重さ50g以内の郵便物
 (例：市名が印刷された長三サイズの封筒)

※3 定形外郵便のうち規格内とは、縦34cm×横25cm×厚さ3cm以内で重さ1kg以内の郵便物
 (例：市名が印刷された角二サイズの封筒)

※4 ゆうメールとは、信書を送ることはできないが、冊子やパンフレット等の送付に最適

総重量900gの冊子を普通郵便で送った場合は920円だが、レターパックの場合は430円

※不明な点があれば、総務課行政管理係へご相談ください。

大前提	特定の個人/法人/団体等に市の意思を伝えるもの
例	納入通知書/依頼書/承諾書
	契約書/見積書
	照会書/回答書
	招待状
	許可証/免状/資格者証
注意点	信書を普通郵便やレターパック以外の方法（ゆうメール）で送った場合は、郵便法違反になる。

郵送・カラー印刷に関する報告

背景

- 郵送費の値上げ及び印刷資材の高騰が続き、庁内全体の通信費が大幅に増加している
- デジタル社会の進展に伴い、効果的な通知方法としてLINE等が定着
- 以上のことから、郵送費を含めた通知に関するコストを縮減しながら社会のニーズに合致した適切な通知方法を模索する必要がある
- また、郵送に関する状況を可視化して適切な予算管理を実現し、効率的な行政運営を目指す
- なお、現在は各課の業務に付随する資料印刷（カラー含む）、発送に関するコストは、総務課で一括して予算計上している

報告

- 総務課行政管理係は、必要に応じて各課室に対して詳細な報告を求めること及び過大な郵送/印刷を行った課室に対して請求することができる
- 各課は、一度の郵送につき100通以上を送る場合には、事前に総務課行政管理係に報告しなければならない
- 各課は、以下の場合、総務課行政管理係に対して郵送/カラー印刷の状況を報告しなければならない
 - ① 9月末：4月から9月末までの郵送/使用状況及び10月から3月までの郵送/使用見込み
 - ② 3月末：当該年度の郵送/使用状況