

業務委託仕様書①

通知書作成・発送業務

1. 業務名

通知書作成・発送業務

2. 業務目的

本籍人に対し仮の振り仮名を通知するための通知書の作成、発送等を行う。

3. 履行場所

受注者にて用意すること。ただし、事前に市と協議すること。

4. 運用形態

(1) 運用形態

受注者は作成や発送作業等について、遅滞なく対応できるよう運用すること。

(2) 非常時について

災害等の非常時においては、市と協議の上適切な運用形態に変更する。

5. 業務内容

次の業務を行うものとするが、業務の流れの概要であり、今後変更の可能性もある。このことから、業務の詳細は、契約締結後に市と受注者間協議の上で決定するものとする。

(1) 通知書の様式の作成、印刷・発送に向けた準備

①通知書の様式を作成する。作成に当たっては、法務省の示す様式を標準としつつ、具体的な内容については、市と協議の上決定すること。また、下記の点について対応すること。

- ・マイナポータルからの届出の方法について、図などを用い、分かりやすい説明を盛り込むこと。
- ・コールセンターへ問い合わせ可能な専用電話番号と専用メールアドレスを記載すること。

②印刷・発送に向けた準備を行う。

- ・市が住基ネットから取得した仮の振り仮名について、住民記録システムにおいて大文字と小文字の区別をされずに大文字で登録された拗音や促音であると考えられる文字を小文字に修正する。対応方法を策定の上、該当すると考えられるものを抽出し、市が修正を要すると決定したものについて、修正を行うこと。
- ・市が提供する本籍人データについて、戸籍の異動があった者には対応方法を策定の上、異動を反映させ、更新すること。

(2) 通知書の作成・印刷

(1) で作成した様式に市が提供する本籍人データ及び住基上の旧氏データの情報を印字する。

文字フォントについては、市から提供するものを利用することとする。

印刷に取りかかる前に最低1回以上、市の校正を受けること。

10通程度印刷し、市の確認を受けてから、全件の印刷に取りかかること。

(3) 通知書の発送

(2) で作成した通知を発送する。複数日にわたって発送を分散する場合は、スケジュールにつ

いては市と協議すること。

(4) 再発送業務

① (3) で発送した通知が宛先に到達することなく差出人に返還された場合、原則再発送は行わない。なお、宛先の誤りの原因が市もしくは受注者にある場合は次のとおり対応する。

(ア) 印字した宛先が正しいか、戸籍情報システムの附票情報等と照合し、確認する。

(イ) (ア) の結果、宛先が正しかった場合は、未着の通知に係る管理簿にその旨を記載するとともに、未着の通知に係るつづりにとじこむ。

(ウ) (ア) の結果、宛先が誤っている場合は、未着の通知に係る管理簿にその旨を記載するとともに、直ちに市に報告の上、正しい送付先に送付する。

② (3) で発送した通知について、到着後に紛失もしくは未達のため再送してほしい旨の問合せがあった場合、通知がなくても届出が可能である旨を説明し、マイナポータル等により届出するよう丁寧に案内することを原則とするが、再送を強く希望する場合は、再送した通知に係る管理簿に記載するとともに、再送することとする。

再送する際には、市が附票を確認し、住所等の異動がないか確認する。なお、再送先は現在居住している場所に住所登録があることが確認できる場合に限ることとし、相違がある場合、通知は出来ないこととする。

問合せへの対応については、コールセンターと連携すること。

(5) 市への引継ぎ

上記 (1) ～ (4) の業務について、業務遂行後は市への引継ぎを行う。

また、予期せぬ事由により業務が遂行できない場合は、必ず協議の上、市へ引継ぎを行う。

(6) 報告

業務日報を作成し、市へ報告すること。(業務日報の様式については、市担当者と協議の上で決定すること。)

6. 業務量について (令和6年10月31日時点)

(1) 本籍数 (令和6年10月31日時点)

193,796戸

(2) 本籍人口 (令和6年10月31日時点)

474,397人

(3) 想定発送件数

24万件程度

7. 業務責任者及び従事者に求められる要件

(1) 受注者は、業務共通仕様書に基づき、業務責任者及び従事者を配置すること。

(2) 業務責任者に求められる要件

①印刷・発送業務等の実務経験があるか、それに相応する研修を受けていること。

②印刷・発送に関する専門的知識を有すること。

③業務遂行上の課題を管理し、適切な判断を行うことが出来ること。

④従事者に対する基礎的な教育・研修を行うことが出来ること。

(3) 従事者に求められる要件

(2) ①の要件を満たしていること。

8. 研修

(1) 業務の事前研修

業務責任者及び従事者は実際の業務に携わる前に、下記事項についての知識の習得を行う。

①事業の概要

②市のセキュリティポリシー・個人情報保護に関する各種規定

(2) 業務従事開始後の研修

既に業務に従事している業務責任者及び従事者に対しても、下記に例示する研修を適宜行う。

①国からの通知等による業務内容の変更への対応

②市のセキュリティポリシー・個人情報保護に関する各種規定の確認

③その他、業務の履行に必要とされる研修

(3) 研修実施報告書の提出

下記①～③を報告書にまとめ、研修後5営業日以内に市に提出すること。

①研修の内容

②研修成果

③受講者の役職、名前

④その他

9. 品質要件

市が提供する本籍人データに基づいて通知書を作成するところ、市が提供した内容と異なる内容で作成したことによる誤送付については、発生しないように努めることとする。

10. 代金請求及び支払い

代金の請求及び支払いについて、一括払いとする。受注者は業務完了後に市へ報告し、市の検査完了後、代金を請求すること。市は、適正な請求書類を受領してから30日以内に、その代金を支払うものとする。