

神戸市職員共済組合
共済サポートデスク運営業務に係る
委託仕様書

令和7年6月
神戸市職員共済組合

共済サポートデスク運営業務に係る委託仕様書

1. 業務名称

神戸市職員共済組合における共済サポートデスク運営業務

2. 業務の概要

神戸市職員共済組合（以下「当組合」という。）におけるサポートデスク運営業務（以下「本業務」という。）に係る事項を定める。本業務は、当組合における各種業務について、業務プロセスの見直しを行うとともに、民間活力による効率化を図り、効率的かつ安定的に行うことを目的とし、本業務を受託する事業者（以下「受託者」という。）は、本業務に係る委託契約書（以下「契約書」という。）に定めるもののほか、本仕様書及び付随する資料に定めるところにより業務を行うものとする。

3. 受託者に求めること

(1) 確実な業務遂行

本業務の実施にあたっては、当組合より示す【別表5】「業務一覧」「業務フロー」や、従前に構築された各種業務マニュアル等を踏まえ、事務処理の運用の流れを詳細化・明確化した上で、より効率的で均質な運用手順を構築して業務の対応にあたり、期限を厳守し滞りなく確実に遂行すること。

(2) 安定的かつ効率的な業務運営、継続的な業務改善

共済サポートデスクを安定的に運営するため、業務従事者の能力の標準化を図り、且つ適切な人員配置により業務を滞りなく実施できる体制を構築すること。その上でミスを未然に防ぐ運用手順及びチェック体制を確立させること。また、現状の事務処理方法や業務プロセス等について課題・要因を分析し、DXの推進等による業務効率化やコスト抑制につながる改善提案を継続的に行うこと。

(3) 利用者の利便性と満足度の向上、提案書の実現

共済サポートデスクの運営にあたっては、申請者の問合せに適切に対応できる仕組みを構築すること。各種申請等の受付や相談対応を組合員と直接行うこととなるため、業務の効率化のみならず組合員の利便性にも十分配慮すること。そのために、継続的に業務改善を行い、サービスの向上に努めること。

また、提案書の内容は当組合が認める場合を除き、事業計画書等で具体的なスケジュールを定め、必ず実現すること。

4. 契約期間及び業務実施期間

契約締結時（令和7年10月予定）から令和10年12月31日まで

なお、上述の委託期間には、現受託事業者から引継を受ける期間が必要である場合は、その準備期間を含むものとする。

5. 業務の実施場所

- (1) 住所 神戸市中央区京町 72 番地 新クレセントビル 9 階
- (2) レイアウト図 **【別表 1】 参照**

契約期間途中において、業務拡大等により、受託者の執務スペースの拡大・変更・改修が必要となった場合は、当組合と協議して対応すること。

新クレセントビルの利用にあたって使用料（賃料、共益費）は徴収しないが、将来的に、他の民間施設または神戸市庁舎内へ移転となる場合には、別途協議を行うものとする。

6. 履行日、履行時間

履行日、履行時間は原則として以下の通りとする。ただし、業務繁忙期や緊急対応時、その他必要がある場合には双方の協議の上、これを変更できるものとする。

(1) 履行日

履行日は原則として、履行期間における以下の日を除く日とする。

- ・土曜日及び日曜日
- ・国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日
- ・12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日

(2) 履行時間

原則 8 時 45 分から 17 時 30 分まで

なお、各業務の履行状況により履行時間外に業務を行う必要がある場合は、原則 1 週間前までに当組合に申請し承認を得ること。

7. 貸与物品・経費の区分 **【別表 2】 参照**

- ・本業務を受託者が実施する上で必要とされる物品等については、当組合の負担とする。
- ・消耗品については、積極的なペーパーレス化につとめるなどの業務効率化により、必要最低限の使用量とすること。なお、今後の使用状況により負担割合を変更する可能性がある。
- ・業務従事者の故意または重大な過失により機器等の損失が生じたときは、受託者はその賠償をしなければならない。
- ・その他受託者が独自に持ち込む機器、物品がある場合は、あらかじめ当組合と協議すること。
- ・運営場所にかかる光熱水費、当組合から貸与する事務連絡用電話機の電話代は当組合の負担とするが、将来的に、他の民間施設または神戸市庁舎内へ移転となる場合には、別途協議を行うものとする。

8. 業務処理体制

(1) 業務従事者

受託者は、業務の継続的かつ円滑な履行に支障のないよう、必要な人員を配置し、人事異動期等の業務繁忙期において業務が停滞することのないよう留意すること。

(2) 業務責任者

受託者は、業務遂行の責任者である業務責任者を配置し、次に掲げる事項を行わせること。

- ① 業務従事者の勤怠管理、勤務時間の指示等
- ② 業務従事者に対する業務指示及び業務の進捗管理
- ③ 成果物の品質管理
- ④ 突発的な欠員や重大なトラブル等が発生した場合の対応
- ⑤ 業務遂行上の疑義が生じた場合の当組合への報告及び対応方針の明確化
- ⑥ 業務全般に関して組合との連絡調整

(3) 業務処理体制の報告

受託者は、業務開始までに以下の内容を提出すること。なお、業務処理体制に変更が生じる場合は、原則 1 週間前までに当組合へ書面で提出すること。

- ① 業務責任者及び業務従事者の名簿
- ② 業務実施にあたっての指揮命令系統を明確にするための業務処理体制図
- ③ トラブル等の発生した際の危機管理体制図及び事故発生時の緊急連絡先

(4) 名札の着用

受託者の業務責任者及び従事者は、勤務時間中において、常に身分を証する名札を着用し、身分を明らかにするものとする。

9. 要員の教育及び研修

- (1) 受託者は、事前に業務責任者、業務従事者等の要員に対し、業務に必要な基礎知識等を身に着けるための教育及び研修を行うこと。
- (2) 受託者は、本業務を円滑かつ適正に実施していくため、事前に要員の育成のための研修の具体的内容に関し、研修計画としてまとめること。
- (3) 研修計画には、業務の実施手順に関するもののほか、当組合職員との連絡・調整方法、システムの利用方法、情報管理や個人情報の取扱い、守秘義務の厳守及び情報漏洩防止の教育も含むこと。
- (4) 受託者は、研修計画に基づき、業務実施に必要なスキル及びレベルを身に付けるための研修を行い、要員の育成を図ること。
- (5) 研修実施後は、業務に必要な研修等が立場や役割に応じて行われたかどうかを示した記録を記載した研修報告書を当組合へ提出すること。
- (6) 受託者は、業務実施期間中においても、要員に対し、業務に必要な教育及び研修を実施する体制を整えること。

10. 定例会議等の実施

当組合と受託者で構成する定例会議を当組合の指定場所で月 1 回以上開催し、業務の進捗状況の報告、疑義確認、各種連絡等を行う。また当組合または受託者が臨時の会議が必要と判断した場合には、随時開催するものとする。

なお、受託者は新たな課題を報告する等、さらなる業務の向上・効率化を目指し、改善策等について当組合と協議すること。

1 1. 業務の対象者

神戸市職員共済組合の組合員及びその被扶養者。

神戸市職員共済組合の加入期間のある退職者及び年金受給権者。

1 2. 運営準備業務

(1) 事業計画の策定

本業務について、実施体制・要員配置及び提案書の実現スケジュール等を記載した事業計画を策定し、定められた期日までに当組合に提出すること。

(2) 実施体制の構築

受託者は、共済サポートデスクを円滑に運営するため、業務責任者を配置し、各種個別業務の品質の管理や、事業計画で定めたスケジュール内に業務実施ができるよう、適切な運営体制を構築すること。

また、当組合と受託者との連絡・調整に必要な会議体を設置すること。

(3) 業務確認・稼働準備

本業務に備え、稼働準備計画書を作成し、受託者、現受託事業者及び当組合職員による業務確認・稼働準備を実施すること（準備期間中の1～2か月程度を想定）。実施時期や内容についての詳細は、上述の三者で協議のうえ決定する。なお、業務確認・稼働準備における検証・確認事項は、以下に列挙するものを最低限の項目とするので参考にする。

- ・各業務で利用する既存業務フロー、マニュアルの確認、検証及び更新
- ・誤申請や誤った事務処理時の対応手順
- ・申請管理システムの確認、検証及び更新
- ・当組合職員と受託者の業務分担
- ・その他本業務を実施するうえで必要となるすべての業務内容
- ・本業務開始当初の組織・体制の構築等の実施

また、業務確認・稼働準備終了後には、課題や改善点等を記載した稼働準備報告書を提出し、本業務の本格稼働に向けた改善を図ること。

(4) 成果物

本業務の履行期日や履行状況を確認できる成果品等については、【別表3】のとおりとする。

(5) 準備期間中の留意事項

- ・本仕様書や現行業務フロー・マニュアル等を参照し、本業務の内容を熟知した上で実施、確認すること。
- ・受託者による本業務稼働後の令和8年1月以降に、引継不足等が原因による当組合への業務内容の照会等が発生しないよう、引継期間外の年次業務も含めて漏れなく現受託事業者から業務引継を受ける必要があることに留意すること。

1 3. 運営業務内容等

(1) 業務内容

- ① 資格関係業務
- ② 年金に関する業務
- ③ 福祉事業に関する業務

詳細は【別表 5】「業務一覧」のとおりとする。

(2) 申請管理システムの保守管理

①情報連携用データベースの定期更新

毎月 20 日及び当組合と受託者の協議により定めた日に、基幹システム登録情報の取り込みによるデータベースの更新をおこなう。

②バックアップデータの作成

毎月月末時点のバックアップデータを作成し、当組合の指定する場所へ納める。

③業務効率化および制度変更等に対応するための軽微な改修

改修の必要が生じた場合は、事前に当組合の承認を得たうえでおこなう。

④上記に含まない内容については、当組合と受託者で協議により決定する。

(3) 運営管理業務

① 品質管理

品質管理体制を構築し、毎月業務実施計画書の中で取りまとめ、当組合に報告すること。改善すべき事項が生じた場合には改善策を提示し、当組合の承認の上、改善策を実施すること。

ただし、重大な事務の誤りやトラブル事案については、速やかに当組合に報告し、受託者において解決すること。当組合の対応が必要な場合は、報告書を作成するなどして適切に引き継ぐこと。

② 法改正等への対応

地方公務員等共済組合法等の法改正やシステムの仕様変更に係る業務の変更は、本業務の範囲内で速やかに行うものとする。

1 4. 業務に利用するシステム、アプリケーション等

業務に必要なアカウントを付与するため、事前に利用承認を得たうえで指定の研修を業務従事者が受講し、利用についての誓約書を提出する必要がある。

(1) 基幹システム

資格情報および掛金の管理、給付処理のための全国地方公務員共済組合連合会が管理している医療保険者専用システム

(2) 年金事務機械処理標準システム

受給者や組合員の情報を管理するための年金業務のメインシステム

(3) 情報連携システム

ワンストップサービスへの対応を目的とし、日本年金機構が管理している基本的情報を収録したファイルに接続するためのシステム

(4) 事務処理用 PC

神戸市職員事務処理用グループウェアを搭載した WindowsPC

(5) 申請管理システム

神戸市全庁版 kintone 内に設置した、申請データ及び進捗管理用アプリ（受付簿）

15. システム権限・データ保存フォルダの付与

(1) システム権限の付与

当組合は、受託者に対し、業務の履行に必要なシステムにログインするための権限（ID及びパスワード）を付与する。受託者はこれを適切に管理しなければならない。

(2) データ保存フォルダの付与

当組合は、受託者に対し、業務の履行に必要なデータを保存するためのフォルダを付与する。受託者はこれを適切に管理しなければならない。

16. データの授受の方法及び保管方法

共済サポートデスクにおけるデータ及び帳票類の授受および保管については、当組合より別途指定することとする。

17. 関連法令等の遵守

受託者は、本業務に関連する法令について遵守すること。

関連法令等

- ・ 地方公務員等共済組合法
- ・ 地方自治法
- ・ 地方公務員法
- ・ 神戸市職員共済組合情報セキュリティ基本方針
- ・ 神戸市職員共済組合情報セキュリティ対策基準
- ・ その他神戸市職員共済組合の規則、要綱等

18. 個人情報及び特定個人情報の取扱い

受託者は、当組合のホームページ（以下の URL）に掲載する「神戸市職員共済組合情報セキュリティポリシー」「情報セキュリティ遵守特記事項」及び関係法令を遵守すること。

神戸市職員共済組合ホームページ

掲載URL：https://kobe-kyosai.jp/?page_id=9900

19. 守秘義務の厳守

- (1) 受託者は、業務を遂行する上で知り得た情報を漏らしてはならない。契約終了後も、同様とする。
- (2) 受託者は、要員から守秘義務を順守する旨の誓約書を受け、その写しを当組合に提出しなければならない。

20. 成果物の提出及び帰属

(1) 成果物

本業務の履行期日及び履行状況を確認できる成果物等は、【別表5】「業務一覧」に記載するとおりとする。

(2) 検査の方法

各業務の履行状況については、成果物の内容を確認することにより、検査を行う。

なお、成果物の内容だけでは履行状況を確認しづらい場合は、別の手法により検査を行うものとする。

そのほか、トラブル発生時には随時、経過・対応・今後の改善案を含む報告書を速やかに提出のうえ、当組合の承認を得ること。

(3) 成果物の帰属

受託者が作成し納品した成果物及び成果物に関する付随事項の提出書類の著作権（著作権法（昭和45年5月法律第48号）第21条から28条までに規定する権利を含む。）は当組合に属するものとする。

(4) 成果物に関する付随事項

受託者は、成果物の付随事項として、【別表4】のものを当組合へ提出し、当組合の検査を受けるものとする。

21. 一括再委託の禁止

受託者は、本業務の実施にあたって、業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、業務の一部を再委託することについて、あらかじめ必要な情報を当組合に書面で提出し、その承認を得た場合はその限りではない。

22. 委託料の支払い

(1) 契約について

本業務を安定的に遂行するためには、一定の契約期間を見据えた事業実施が必要であることから、令和7年度当初予算から令和10年度の3か年契約とする。

(2) 支払方法について

毎月の支払については、受託者から業務完了の報告、成果品の提出を受けた後に、当組合が必要な検査を行ったうえで当該検査に合格した場合において支払うものとする。

検査に合格した場合は、受託者は当組合に対して完了した業務に対する事業費を請求し、当組合は請求書受領日から30日以内に受託者に対してそれを支払うものとする。

23. 業務遅延等の発生に伴う減額

【別表5】「業務一覧」に記載する履行期限を超えてもなお納品完了しないものは遅延とみなす。当組合は業務実績報告書（月次）にて報告された月末時点の遅延件数を受付総数で除して算出した遅延率に基づき、委託契約書 別紙（委託料別紙内訳）に示した月額から減額することができる。なお、減額率については以下の【減額率】の表のとおりとし、神戸市職員共済組合委託契約約款第5条の規定による延滞違約金は、ここで定める減額の一部と解する。

【減額率】

遅延率	減額率
10%以上	10%
20%以上	30%
30%以上	別途協議

2 4. 契約の見直し

下記①から③の条件につき、「1 3. 運營業務内容等」の見直しや取り扱い件数の変動などを踏まえ、毎年度末に翌年度の業務内容及び委託料を当組合と協議の上決定すること。その際、委託料については費用の積算根拠を受託者から提示することとし、金額の適正性を判断するために必要な内訳等を詳細に示すこと。

① 法制度改正対応

法令などが改正され制度変更が生じ、これにより業務の範囲の見直し、事務処理方法の変更、処理件数の増加などの変更が生じた場合、受託者は本業務の範囲内として変更に対応して業務を行うこと。

ただし、これにより大幅な業務フローの変更及び大幅な業務量の増加が生じると判断され、要員計画の見直し等が発生する場合については、当組合と受託者で協議のうえ、受託者は当組合に対応方法、スケジュール、今後の運営に係る追加費用等の提案を行うものとする。

② 追加業務対応

上記以外に、当組合から業務内容の追加の要望がある場合は、当組合と協議のうえ、受託者は当組合に追加業務に関する対応方法、スケジュール、費用等の提案を行うものとする。

③ その他

消費税等に変更があった場合は、変更額を加減した額を支払うものとする。

2 5. 契約終了に伴う業務引継

(1) 本委託業務の契約履行期間の完了、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は、当組合が指定する期日までに次期受託者にデータの引き渡し等必要な措置を講ずること。

(2) 令和 10 年 12 月の契約終了時に、受託者が処理途中である事務や申請者からの返信待ちになっている事務の種類やその状態を明確にした上で、令和 11 年 1 月以降の次期受託者が速やかに業務を遂行できるよう報告を行うこと。

(3) 受託者は、当組合職員及び次期受託者と協議のうえ、引継対象事項及び引継スケジュールを定めること。引継ぎの実施内容、実施方法は別途協議するが、引継ぎは、業務実施に支障が生じないよう、契約期間満了前に円滑に終了可能な提案を行ったうえで、当組合の承認を得ること。

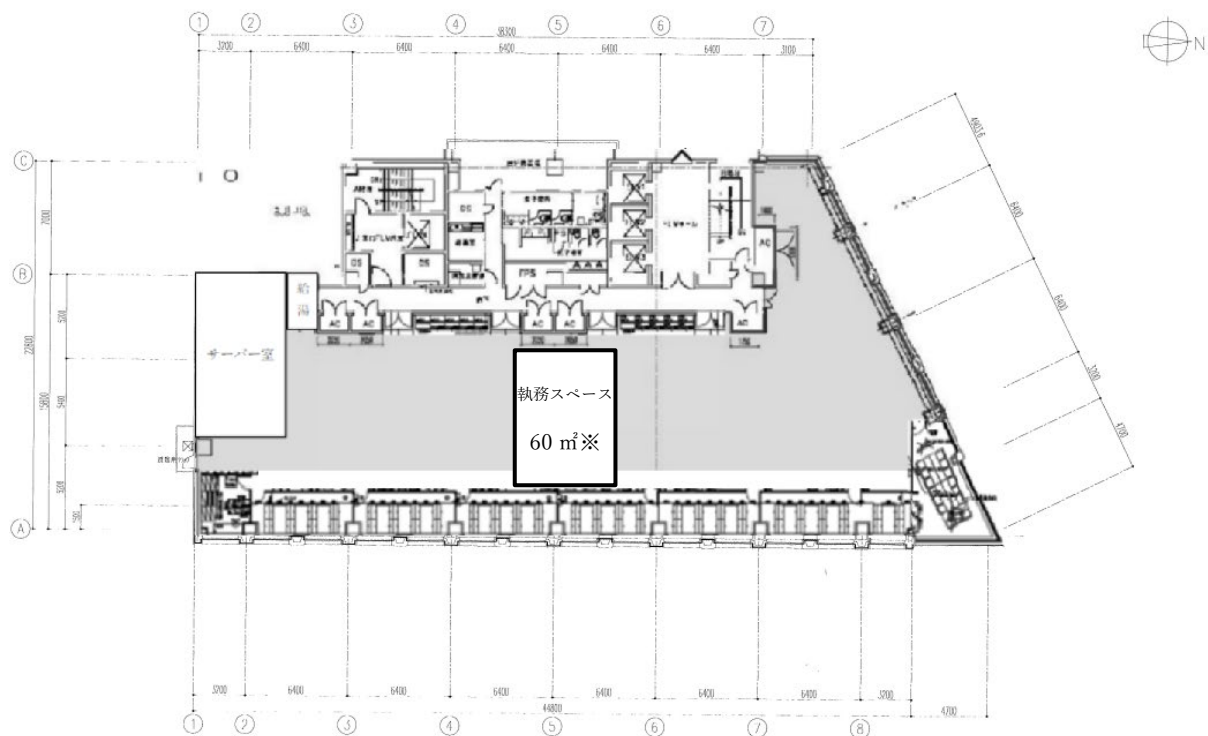
(4) 受託者は、契約期間満了後、1 年を経過するまでの間に生じた引継対象事項の問題について、当組合の要請に応じて必要な対応を行うこと。

- (5) 受託者は、契約期間満了にあたり、当組合から開示された情報の処分について、当組合の指示に従うこと。

26. その他

- (1) 本契約にかかる契約保証金は免除する。
- (2) 本仕様書に記載なき事項及び疑義が生じた場合は、速やかに当組合と受託者で協議の上、受託者は当組合の指示に従い、業務を遂行しなければならない。

【別表 1】（5. 業務の実施場所(2)レイアウト図関係）



新クレセントビル9階 平面図

※ 人数・体制等により、執務スペースおよび設置場所については検討予定。

【別表２】（７．貸与物品・経費の区分関係）

大項目	小項目	負担者		備考
		当組合	受託者	
施設利用		○		
光熱水費	電気・水道	○		
通信費	電話・郵便	○		
備品	事務机	○		
	事務用椅子	○		
	キャビネット	○		
	電話機	○		
	複写機（コピー・プリンター・スキャナー・ファックス）	○		
	事務処理用パソコン	○		
	専用システム端末	○		
	更衣ロッカー（６名用）	○		
	文房具・事務用品	○		
	コピー用紙	○		

※留意事項

（１）消耗品については、積極的なペーパーレス化につとめるなどの業務効率化により、必要最低限の使用量とすること。なお、今後の使用状況により負担割合を変更する可能性がある。

（２）契約期間途中において、業務拡大等により、受託者の執務スペースの拡大・変更・改修が必要となった場合は、当組合と協議して対応すること。

新クレセントビルの利用にあたって使用料（賃料、共益費）は徴収しないが、将来的に、他の民間施設または神戸市庁舎内へ移転となる場合には、別途協議を行うものとする。

別表３（１２．運営準備業務（４）成果物関係）

提出書類	提出期日	必要記載項目	主な検査項目
事業計画書	令和７年１０月末	・実施体制 ・スケジュール ・連絡体制	・業務を実施していくのに実現可能な体制・スケジュールが記載されているか ・当組合との連絡・調整のために必要な体制が記載されているか
稼働準備計画書	令和７年１１月末	・実施体制 ・計画	・稼働準備に必要な体制、計画が記載されているか ・当組合との連絡・調整のために必要な体制が記載されているか
業務マニュアル及びFAQ（更新版）	令和７年１２月末	・新旧対照表を添付	・現行業務フロー・マニュアルを踏まえ、具体的な業務実施手順が分かりやすく記載し、更新しているか ・マニュアルの詳細化・明確化がなされているか ・業務実施に必要なシステムの利用手順が記載されているか。 ・FAQ 項目が分かりやすく記載されているか。
研修報告書	令和７年１２月末	・研修内容	・業務実施に必要な研修計画が記載されているか ・業務に必要な研修等が十分に行われているか ・立場や役割に応じた育成がなされているか
稼働準備報告書	令和７年１２月末	・実施報告	・業務実施に必要な準備がシステム利用の習熟も含め、十分に行われているか ・申請者からの書類・問合せ等に必要な準備が十分に行われているか ・稼働準備の結果、抽出された課題とその改善策について記載があるか
業務引継確認書	令和７年１２月末	・引継ぎ事項	・現受託事業者から引継ぎを受けた事項が記載されているか

別表４（２０．成果物の提出及び帰属（４）成果物に関する付随事項関係）

提出書類	提出期日	必要記載項目	主な検査項目
業務実施報告書 （月次）	翌月 10 日	・ 受付総数 ・ 処理件数 ・ 月末時点の遅延件数 ・ エラー件数、事故発生件数及び内容 ・ 問い合わせ件数及び内容 ・ 各種印影印刷済帳票の使用枚数及び未使用残数	・ 必要記載項目ごとの件数及び内容が個別業務の種類別に明確にされているか ・ 問い合わせ内容や問い合わせ件数等が明確にされているか ・ 確認・審査の誤り等の発生件数が個別業務の種類別に明確にされているか
課題管理表 （月次）		・ 課題点とその原因	・ 新たに発生した課題の原因及びその対応策について記載されているか ・ 組合との調整事項等が明記されているか
業務改善提案書 （月次）		・ 課題に対する改善策 ・ 改善効果	・ 新たに発生した事務処理方法等の課題について今後の改善策が記載されているか ・ 職員の利便性、業務の効率化等改善の検証が十分になされているか
業務実施計画書 （月次）	前月 10 日	・ 月次要員計画 ・ 月次スケジュール	・ 翌月の要員計画が明確に記載されているか ・ 翌月の事務処理スケジュールが明確に記載されているか
業務実施報告書 （年次）	翌年度 4 月 20 日	・ 業務実施報告書（月次）と同じ	・ 年間の実績報告がまとめられているか
課題管理表（年次）		・ 課題管理表（月次）と同じ	・ 実施年度に発生した課題の原因及びその対応策について記載されているか
業務改善提案書 （年次）		・ 業務改善提案書（月次）と同じ	・ 実施年度内に発生した事務処理方法等の課題について今後の改善策が記載されているか
業務実施計画書 （年次）	前年度 3 月 20 日	・ 年間配置計画 ・ 年次スケジュール	・ 年間の業務運営実績を踏まえ、業務実施の状況に即した見直し、更新の内容が記載されているか
業務マニュアル		・ 新旧対照表を添付	・ 年間の業務運営経過を踏まえ、

及びFAQ（更新版）			業務の状況に即した更新がされているか ・更新個所の新旧対照表が添付されているか
業務引継書(案)	令和 10 年 6 月末	業務実施の手順 処理状況 今後の作業 特記事項	・各業務の実施手順が、初めて業務を担当する場合でも理解できるよう、わかりやすく明確に記載されているか ・処理中案件について、「どのような状況」かのステータス、「次に処理しなければならない事項」等が具体的に記載されているか
業務引継書	令和 10 年 10 月末	・業務引継書（案）と同じ	・業務引継書（案）と同じ

別表 5

業 務 一 覧

中項目	種別	所管
	例月	衛生管理
	期間限定	
	例月	企画係
	期間限定	
	例月	年金係
	期間限定	
	例月	医療係
	期間限定	

別表 5 業務一覽

(単位：時間)

[illegible]

(単位：時間)

番号	大項目	番号	中項目	番号	小項目	種別	詳細業務	委託	組合	4月時間	5月時間	6月時間	7月時間	8月時間	9月時間	10月時間	11月時間	12月時間	1月時間	2月時間	3月時間	合計処理時間
1	資格に関する業務	6	給付関係	1	給付金振込口座届 【提出期日】 受理日から5営業日 (4月1日採用) 4月末(指定日) 【成果物】受付簿、申請データ 電話対応	随時	受理・内容チェック・整番作業 書類不備の補正・確認連絡 未提出者への督促・提出確認 基幹システムへの入力(一括または個別入力) 電話対応	○ ○ ○ ○ ○		48.8	5.4	5.4	5.4	5.4	5.4	5.4	5.4	5.4	5.4	5.4	54.2	157.1
1	資格に関する業務	5	証発行	6	限度額適用認定証 【提出期日】受理日から5営業日 (9月1日切替)9月初旬(指定日) 【成果物】 対象者一覧、受付簿、申請データ、送付物一式	随時 (9月繁忙)	受理・内容チェック・整番作業 対象者一覧データ(受付簿)を作成・指定場所へのデータ保存 不備連絡・提出確認 限度額認定証作成・印刷 決裁 発送 電話対応	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		9.7	11.2	5.9	9.9	21.2	16.9	9.6	8.0	4.0	3.3	3.8	3.8	107.2
1	資格に関する業務	5	証発行	7	高齢受給者証(70歳到達) 【提出期日】(4月採用)別途指定日 毎月25日 【成果物】対象者一覧、送付物一式	月1回	対象者一覧データの作成 高齢受給者証・所属宛送付文の印刷 決裁 発送 電話対応	○ ○ ○ ○ ○		0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.8	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.7	7.7
1	資格に関する業務	5	証発行	8	後期高齢移行(75歳到達) 【提出期日】(4月採用)別途指定日 毎月25日 支払基金へは毎月㍻日2営業日前までに発送 【成果物】対象者一覧、送付物一式、報告書一式	月1回	対象者一覧データ作成・印刷 所属長宛依頼文の原稿作成・決裁 組合員資格証明書の作成・印刷(令和5年3月追加) 所属宛依頼文の印刷・発送 支払基金への報告書作成・印刷 証明印の押印・決裁・報告 電話対応	○ ○ ○ ○ ○ ○		1.6	1.6	1.2	1.9	1.6	1.6	1.7	1.6	1.6	2.1	1.6	1.6	19.3
1	資格に関する業務	5	証発行	9	資格取得(喪失)証明願 資格証明願 各種証明書発行申請 【提出期日】受理日から5営業日 (3月末退職)別途期日を指定 【成果物】 受付簿、申請データ、送付物一式	随時	受理・内容チェック・整番作業 対象者一覧データ(受付簿)を作成・指定場所へのデータ保存 不備連絡・提出確認 証明書作成・印刷 決裁 証明書の発送 電話対応	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		34.5	16.7	16.9	20.2	14.3	13.3	10.7	0.2	9.9	13.9	131.1	83.4	365.2
1	資格に関する業務	6	給付関係	2	医療費通知書交付申請 【提出期日】受理日から5営業日 (2月交付)2月上旬(指定日) 【成果物】 受付簿、申請データ、送付物一式	随時(1~2月繁忙)	受理・内容チェック・整番作業 対象者一覧データ(受付簿)を作成・指定場所へのデータ保存 不備連絡・提出確認 通知書作成・印刷 通知書の発送(庁内メール便、一部郵送) 電話対応	○ ○ ○ ○ ○ ○		1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	27.0	13.5	4.1	56.7
1	資格に関する業務	6	給付関係	3	給付金支給決定通知書の送付 【提出期日】毎月25日および末日着(毎月の期日を指定) 【成果物】対象者一覧、送付物一式	月2回	対象者一覧データ、通知文の作成・指定場所へのデータ保存 通知文の印刷・封入・引き抜き 引抜き分補完処理 封緘・発送(庁内メール便、一部郵送) 電話対応	 ○ ○ ○ ○		120.0	120.0	120.0	120.0	120.0	120.0	120.0	120.0	120.0	120.0	120.0	120.0	1,440.0
1	資格に関する業務	7	標準報酬	1	標準報酬決定時決定申立書の受理 【提出期日】 8月20日頃(別途期日を設定) 【成果物】 受付簿、申請書類級、送付物一式	年1回 (8月)	対象者一覧データ、通知文の作成・指定場所へのデータ保存 通知文・申立書等一式の差込印刷 通知文・申立書等一式の封入・発送 申立書・同意書の受理・内容チェック・整番作業 不備連絡・提出確認 対象者一覧データ(受付簿)へ入力・指定場所へのデータ保存 電話対応	 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		0.0	0.0	0.0	0.0	110.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	110.8
1	資格に関する業務	7	標準報酬	2	標準報酬月額改定申立書の受理 【提出期日】 毎月月初(別途期日を設定) 【成果物】 受付簿、申請書類級、送付物一式	月1回	対象者一覧データ(受付簿)を作成・指定場所へのデータ保存 通知文・申立書等一式の差込印刷 通知文・申立書等一式の封入・発送 申立書・同意書の受理・内容チェック・整番作業 不備連絡・提出確認 対象者一覧データ(受付簿)を作成・指定場所へのデータ保存 電話対応	 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		0.0	0.3	24.8	4.1	2.1	24.8	24.0	1.6	1.8	9.6	8.3	77.8	179.0
1	資格に関する業務	7	標準報酬	3	標準報酬月額決定通知書の送付 【提出期日】毎月20日 【成果物】対象者一覧、送付物一式	月1回	対象者一覧データ、通知文の作成・指定場所へのデータ保存 通知文・所属宛送付文の差込印刷 発送処理(庁内メール便、一部郵送処理) 電話対応	 ○ ○ ○ ○		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.4	0.3	0.4	0.4	0.1	4.5	6.5
1	資格に関する業務	8	掛金免除	1	産休掛金免除登録 【提出期日】翌月5営業日 【成果物】申請書類、受付簿、システム抽出一覧	月1回	申請書受付(押印・受付簿入力) 申請書確認、不備連絡 申請書を指定場所へのデータ保存 基幹システムへ登録 電話対応	○ ○ ○ ○ ○		4.8	6.9	5.4	6.1	5.5	5.0	4.9	4.9	5.1	5.5	5.8	3.9	63.8
1	資格に関する業務	8	掛金免除	2	育休掛金免除登録 【提出期日】翌月5営業日 【成果物】申請書類、受付簿、システム抽出一覧	月1回	申請書受付(押印・受付簿入力) 申請書確認、不備連絡 申請書を指定場所へのデータ保存 基幹システムへ登録 電話対応	○ ○ ○ ○ ○		9.0	7.9	7.7	9.0	7.9	5.7	6.6	6.0	6.1	5.9	9.0	12.5	93.3

別表 5 業務一覧

(単位：時間)																							
番号	大項目	番号	中項目	番号	小項目	種別	詳細業務	委託	組合	4月時間	5月時間	6月時間	7月時間	8月時間	9月時間	10月時間	11月時間	12月時間	1月時間	2月時間	3月時間	合計処理時間	
3	福祉事業に関する業務	1	ベネフィット・ステーション（加入）	1	新規加入（当年度定年退職者等の任意加入）手続き 【提出期日】3月20日 【成果物】任意加入者名簿 ガイドブック郵便発送依頼のための帳票類（締切3月20日） システム入力帳票	年1回	あじさいセミナーで申込案内配付 申込受付 資格要件の確認 不備連絡 任意加入者名簿作成・振り分け 任意加入者名簿のベネフィットステーション管理者用システムへの取り込み ガイドブック郵便発送依頼のための住所名簿を作成 郵便発送依頼をベネフィットへ送付 電話応対	 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ 	6.0	3.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2.0	5.0	12.5	32.0	
3	福祉事業に関する業務	1	ベネフィット・ステーション（加入）	2	新規加入者（当年度定年退職者等の任意加入）への会費請求 【共助組合名簿提出期日】3月19日 【成果物】納付書発行一覧、 【納付書受け取り後発送準備締切】3月25日 【成果物】納付書を入れた封書	年1回	納付書発行一覧作成 納付書作成 納付書通知文作成、宛名ラベル作成、封入作業、発送 会費収納確認 会費未納者督促（メール、電話等） 電話応対	 ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ 	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.5	
3	福祉事業に関する業務	1	ベネフィット・ステーション（加入）	3	継続加入者（任意加入）案内 【提出期日】1月末（案内発送） 名簿作成（3月20日） 【成果物】案内送付用一覧、案内文を入れた封書 任意加入者名簿 ガイドブック郵便発送依頼のための帳票類（締切3月20日）	年1回	作成用データの指定場所へのデータ保存 案内送付用一覧データの作成 継続加入者に継続案内文送付（ラベル作成・封入）、庁内メール発送 継続届受付（電子申請） 資格要件の確認 不備連絡 任意加入者名簿作成・振り分け	 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ 	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.0	8.0	
3	福祉事業に関する業務	1	ベネフィット・ステーション（加入）	4	継続加入者（任意加入）への会費請求 【共助組合名簿提出期日】3月19日 【成果物】納付書発行一覧 【納付書受け取り後発送準備締切】3月25日（予定） 【成果物】納付書を入れた封書 ガイドブック郵便発送依頼のための帳票類（締切3月20日）	年1回	納付書発行一覧作成 納付書作成 納付書通知文作成、宛名ラベル作成、封入作業、発送 ガイドブック郵便発送依頼のための帳票類を作成 郵便発送依頼をベネフィットへ送付 会費収納確認 会費未納者督促（メール、電話等） 電話応対	 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	 ○ ○ ○ ○ ○ ○	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0 ※3-1-2に統合
3	福祉事業に関する業務	2	ベネフィット・ステーション（退会）	1	退会手続き 【提出期限】4月20日 【成果物】退会者名簿	年1回	前年度加入者で、継続届が出ていない者の名簿削除 ベネフィットステーション管理者用システムへの取り込み 退会名簿作成	 ○ ○ ○	○ 	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	2.2	
3	福祉事業に関する業務	1	ベネフィット・ステーション（加入） （退会）	5	自動加入者の新年度手続き（新規、継続、退会登録手続き） 【提出期限】4月20日 【成果物】新規採用者名簿・退会者名簿	年1回	作成用データの指定場所へのデータ保存 加入者名簿作成（3月下旬と4月下旬の2回） 新規加入者名簿・退会者名簿のベネフィットステーション管理者用システムへの取り込み	 ○ ○	○ 	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.0	12.0	
3	福祉事業に関する業務	3	ベネフィット・ステーション（利用処理）	4	フリーチョイスプラン永年勤続者プラスワン制度案内状発送 【成果物】封入後の書類一式 【提出期日】3月20日	年1回（3月）	対象者データの抽出 案内状の差し込み印刷 折り・封入・封緘・発送	 ○ ○ ○	○ 	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	2.5	
3	福祉事業に関する業務	1	ベネフィット・ステーション（加入） （退会）	6	自動加入者の加入、退会手続き 【提出期日】15日 【成果物】自動加入者名簿、退会者名簿、入力帳票	月1回	作成用データの指定場所へのデータ保存 自動加入者・退会者名簿、入力帳票作成 自動加入者・退会者名簿のベネフィットステーション管理者用システムへの取り込み 電話応対	 ○ ○ ○ ○	○ 	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	36.0	
3	福祉事業に関する業務	1	ベネフィット・ステーション（加入）	7	任意加入者手続き 【提出期日】15日 【成果物】 納付書発行一覧、納付書を入れた封書（宛名ラベル含む） システム入力帳票 任意加入者名簿（入退会履歴）	月1回	申込受付 資格要件の確認 不備連絡 任意加入者名簿作成 任意加入者名簿のベネフィットステーション管理者用システムへの取り込み 納付書発行一覧作成・ガイドブック郵便発送住所名簿とともに指定場所への保存 納付書作成 納付書通知文作成、宛名ラベル作成、封入作業、発送 会費収納確認 未納者督促（電話・メール等） 電話応対	 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○ 	2.0	2.7	2.4	2.1	2.1	2.0	2.0	2.0	2.2	2.0	2.0	2.0	25.4	
3	福祉事業に関する業務	3	ベネフィット・ステーション（利用処理）	1	パッケージプラン（入退会処理に同じ） 【提出期日】当月最終データ（最終カンパニーデータ）受取後3日以内（4月のみ20日） 【成果物】加入者名簿、負担割合一覧、退職派遣名簿、システム取込名簿	月1回	作成用データの指定場所へのデータ保存 退職派遣名簿の作成（4月のみ） システム取込名簿確認 負担割合一覧作成 負担割合一覧をベネフィット・ワンへ送付（メールまたはアップロード）	 ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ 	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	18.0

別表 5 業務一覧

(単位：時間)

番号	大項目	番号	中項目	番号	小項目	種別	詳細業務	委託	組合	4月時間	5月時間	6月時間	7月時間	8月時間	9月時間	10月時間	11月時間	12月時間	1月時間	2月時間	3月時間	合計処理時間
3	福祉事業に関する業務	3	ベネフィット・ステーション（利用処理）	2	フリーチョイスプラン 【提出期日】フリーチョイスデータ受取後5日以内（3月分のみ指定日） 【成果物】利用実績リスト、負担割合一覧	月1回	作成用データの指定場所へのデータ保存		○	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	18.0
							利用実績リスト作成	○														
							負担割合一覧作成	○														
							利用実績リスト、負担割合一覧をベネフィット・ワンへ送付（メール）		○													
3	福祉事業に関する業務	3	ベネフィット・ステーション（利用処理）	3	こくみん利用券 【提出期日】こくみんデータ受取後5日以内（該当者がある月のみ） 【成果物】送付データ	月1回	作成用データの指定場所へのデータ保存		○	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	12.0
							送付データ作成	○														
							送付データをベネフィット・ワンへ送付（メール）		○													
3	福祉事業に関する業務	4	ベネフィット・ステーション（変更）	1	氏名変更 【提出期限】毎月15日（会員確定時） 但し、急を要する場合は個別対応 【成果物】送付データ	随時 月1回	申込受付（随時）またはシステム内名簿確認（月1回）	○		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	12.0
							送付データ作成	○														
							ベネフィットステーション管理者用システムへの取り込み	○														
							会員からの申請（電話、メール等）	○														
3	福祉事業に関する業務	4	ベネフィット・ステーション（変更）	2	職員番号変更 【提出期限】随時 【成果物】送付データ	随時	名簿確認	○		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	12.0
							送付データ作成	○														
							ベネフィットステーション管理者用システムへの取り込み	○														
							送付データをベネフィット・ワンへ送付	○														
3	福祉事業に関する業務	4	ベネフィット・ステーション（変更）	3	認証キー変更 【提出期限】随時 【成果物】送付データ	随時	会員からの申請（電話、メール等）	○		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	12.0
							送付データ作成	○														
							ベネフィットステーション管理者用システムへの取り込み	○														
3	福祉事業に関する業務	5	インフルエンザ予防接種助成	1	インフルエンザ予防接種助成 【提出期日】12月1日、2月10日 【成果物】支払名簿、電子申請データ	年1回（受付10～3月）	受理・内容チェック・整番作業	○		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	44.4	97.4	95.6	37.5	3.6	3.1	281.5
							対象者一覧データ（申請者一覧表）を作成・指定場所へのデータ保存	○														
							不備連絡・提出確認	○														
							支払名簿の作成	○														
							電話・メール対応	○														
							来所対応	○														
3	福祉事業に関する業務	6	特定健康診査案内	2	特定健康検査案内（一般組合員） 【提出期日】6月10日 【成果物】封入後の書類一式、名簿	年1回（6月）	名簿作成・封筒・封入書類準備		○	0.0	0.0	196.0	1.4	0.5	0.5	0.5	5.0	1.0	1.0	2.0	2.0	209.9
							封入・封緘（引き抜き含む）	○														
							発送	○														
							電話対応	○														
3	福祉事業に関する業務	6	特定健康診査案内	3	特定健康検査の案内（短期組合員） 【提出期日】7月20日 【成果物】封入後の書類一式、名簿	年1回（7月）	封入・封緘（引き抜き含む）	○		0.0	0.0	0.0	6.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.1
							発送	○														
							電話対応	○														

1446.9	737.2	774.1	1075.0	847.8	567.1	683.6	2088.3	630.5	570.8	796.5	1569.9	11,787.7
--------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	--------	----------