

神戸市職員共済組合における
組合員資格管理業務等の派遣・委託
仕様書

令和3年11月
神戸市職員共済組合

神戸市職員共済組合における組合員資格管理業務等の派遣・委託仕様書

【1】 概要

1. 業務名称

神戸市職員共済組合における組合員資格管理業務等の派遣・委託

2. 業務の概要

神戸市職員共済組合（以下「組合」という。）における組合員の資格管理業務等（以下「本業務」という。）に係る事項を定める。本業務は業務プロセスの見直しや外部委託による民間活力による効率化を図ることを目的とし、本業務を受託する事業者（以下「受託者」という。）は本業務に係る労働者派遣及び委託契約書（以下「契約書」という。）に定めるもののほか、本仕様書に定めるところにより業務を行うものとする。

3. 契約期間及び業務実施期間

(1) 令和4年4月1日から令和4年12月31日まで

契約形態：労働者派遣契約による業務履行（以下「派遣業務」という）

(2) 令和5年1月1日から令和7年12月31日まで

契約形態：業務委託契約による業務履行（以下「委託業務」という）

なお、(1)「派遣業務」及び(2)「委託業務」を合わせて、以下「業務」という。

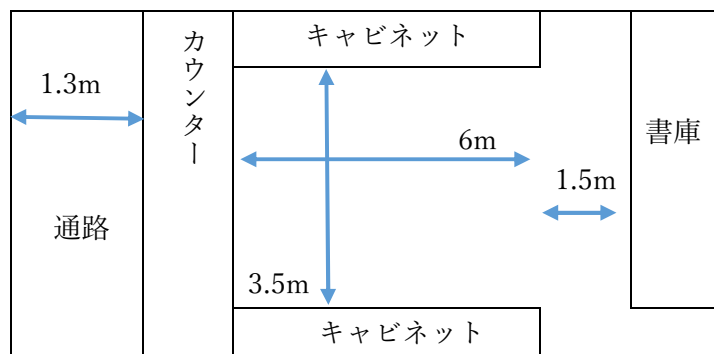
4. 業務の実施場所

(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

【通路側】西

【窓側】東



5. 貸与物品・経費の区分

大項目	小項目	負担者		備考
		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・椅子	○		
	作業机	○		
	什器	○		
	電話機	○		
	F A X	○		
	複写機	○		
	パソコン	○		
	プリンタ	○		
	専用端末機	○		
	更衣ロッカー	○		
	文房具・事務用品	○		
	コピー用紙	○		

- ・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、あらかじめ組合と協議すること。

6. 業務に利用するシステム、アプリケーション等

- (1) 基幹システム
- (2) KenpoWeb21
- (3) 年金機械処理標準システム
- (4) 情報交換システム
- (5) Internet Explorer
- (6) Microsoft Word
- (7) Microsoft Excel
- (8) Microsoft Access

7. 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

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

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。

8. 名札の着用

業務従事者は、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. 一括再委託の禁止

受託者は、本業務委託の実施にあたって、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。

10. 関係法令等の遵守

受託者は、本業務に関連する法令について遵守すること。

準拠法令等

- ・ 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

11. 業務従事者の教育及び研修

- (1) 受託者は、事前に業務従事者に対し、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、業務実施期間中においても、業務従事者に対し、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。
- (3) 受託者は、個人情報の取扱い、守秘義務の厳守及び情報漏洩防止に係る教育及び研修を行うこと。

12. 個人情報の取扱い

受託者は、個人情報保護法及び神戸市職員共済組合個人情報取扱要領に基づき個人情報の取扱いについて、関係法令を遵守するとともに、情報漏洩防止及び個人情報保護に必要な体制を整備し、必要な措置を講ずること。

13. 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、業務従事者から守秘義務を順守する旨の誓約書を受け、その写しを組合に提出しなければならない。

14. 疑義

本仕様書に記載なき事項及び疑義が生じた場合は、速やかに組合と受託者で協議の上、受託者は組合の指示に従い、業務を遂行しなければならない。

【2】派遣業務

1. 業務内容

(1) 組合員の資格取得及び喪失に関する事務

① 資格取得に関する事務

- ・資格取得届等の受付及び管理及び資格取得者一覧とのチェック
(資格取得届、基礎年金番号、口座情報等)
- ・基幹システムへの資格取得入力データの作成
(基礎年金番号、口座情報、住所等の入力)
- ・原票移管依頼の準備及び依頼並びに原票受領後の処理(システム入力、一覧表の作成等)
- ・その他帳票管理及び各種通知発送

② 資格喪失に関する事務

- ・退職届の受領及び保険証の返還受付並びに資格喪失者一覧とのチェック
- ・基幹システムへの喪失入力データの作成
- ・退職届の添付資料の受領及び管理並びに給料チェック
- ・原票移管依頼の受付、移管処理(システム入力等)及び一覧表の作成

③ 任意継続組合員に関する事務

- ・資格継続申出書、喪失届に係る受付、各種データの作成、保険証発行回収及び交付簿の作成管理
- ・基幹システムへの変更異動情報の入力

④ 扶養親族増減に関する事務

- ・扶養親族申告書(増・減)、各種変更届・異動届に係る受付、各種データの作成
- ・基幹システムへの変更異動情報の入力
- ・特別認定更新、区分変更確認(対象者データの作成、案内・受付・内容審査・結果入力)

⑤ 資格の管理に関する事務

- ・組合員証及び各種認定証の発行及び証交付簿の作成
- ・証明書交付願の受付、資格証明書の発行及び交付簿の作成管理
- ・各種届出の受付・処理

(2) 年金受給者の扶養親族申告書の受付及び処理

- ・申告書の受付(開封及び受付印の押印)
- ・申告書の記載内容の形式チェック(ダブルチェック)
- ・軽微な不備の補正・確認連絡
- ・申請書の再発行・返送・再提出の管理
- ・申告書の整番作業(申告書を年金証書番号順に整番し、ファイリングする)
- ・FAQに基づく申告書の記載及び提出方法等の電話応対
- ・申告内容のデータ入力作業及び入力内容チェック

(3) えらべる倶楽部の会員数の管理

※業務内容の詳細については、別紙「業務一覧」を参照

2. 業務にあたり付随する内容

(1) 業務内容を実施するにあたり、下記の業務を行うこと。

① 業務マニュアル・FAQの作成

派遣業務から委託業務に切り替わる際、スムーズに移行できるよう、受託者は組合が作成する業務マニュアル及びFAQを元に別紙「業務一覧」の対象業務の項目ごとに、業務内容、処理方法、処理手順、関与者及び注意事項等を記した業務マニュアル及び組合員等からの問い合わせに対応するためのFAQを作成する。

このマニュアル・FAQは、受託者の変更があった場合でも業務を円滑に遂行できる内容とし、業務変更等により処理方法に変更等があった場合には、速やかに改訂すること。作成ソフトはMicrosoft Word、Microsoft Excel、Microsoft PowerPoint等の汎用的なものを使用すること。

② 事務改善の提案

本業務について、組合から事業内容の説明を受け、受託者が合理的・効果的に業務を遂行するための方策を検討し、事務の制度向上と効率化が期待できるような事務改善につながる提案を行うこと。また、その内容を「業務マニュアル・FAQ」に反映させること。

(2) 定めのない事項等

本仕様書に定めのない事項等は、必要に応じて、組合と協議して定めること。

3. 勤務日・勤務時間

勤務日、勤務時間は原則として以下の通りとする。ただし、組合と受託者双方の協議の上、これを変更できるものとする。

(1) 勤務日

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) 勤務時間、休憩時間

原則 勤務時間 8時45分から17時30分まで

休憩時間 12時～13時までの1時間

(3) 休暇

休暇の取得については、組合に事前の通知を行うこと。組合は、業務の運営に支障をきたす場合は、取得予定日を変更するよう、業務従事者へ依頼することができる。

(4) 時間外勤務

組合は、勤務時間内での対応が困難な場合、時間外勤務をさせることができる。

4. 業務従事者の体制

(1) 人数・体制

管理者 1名

業務従事者 3名程度（繁忙期は増員の必要あり）

但し、具体的な人数については、受託者から提案し、組合と協議の上決定する。

なお、人材派遣の活用に関する組合の想定は以下のとおりとする。

- ① 組合職員から受託者への業務の引継ぎは、管理者等（業務従事者の指導を担う人材）を中心に行う。
- ② 派遣人材は段階的に増員し、管理者等から業務従事者へ指導を行うことで、業務実施期間に配置される業務従事者全員の業務習得を完了させる。
- ③ 委託業務開始前の1ヶ月間程度は、委託時と同様の業務範囲・人員体制で運用すること。

(2) 受託者に求めること

本業務の執行にあたり、受託者が有する知識・経験・ノウハウを最大限活用し、効率的かつ質の高い業務を実施するとともに、実施の過程で絶えず評価・検証を行い、組合と適宜連絡・調整を行いながら、安定的に業務を運営すること。

(3) 業務従事者からの苦情処理

- ① 組合において苦情の申し出を受ける者

神戸市職員共済組合事務局次長

- ② 苦情処理の方法、連絡体制等

受託者または組合において、業務従事者から苦情の申し出を受けたときは、直ちに双方の責任者（組合においては事務局次長、受託者においては受託者が定める責任者）へ連絡し、双方の責任者が中心となり、解決に努めるものとする。

5. 業務従事者の交代組合の指示による交代

組合は、次のいずれかの事情が発生した場合は、あらかじめ30日以上のお猶予期間をもってその理由を示して、業務従事者の交代を受託者に求めることができる。

(1) 組合の指示による交代

- ① 派遣業務の処理に必要な処理能力を著しく欠いているとき
- ② 正当な理由なく作業を著しく遅延し、または作業に着手しないとき
- ③ 作業状況が著しく誠意を欠くと認められるとき

(2) 受託者等の都合による交代

受託者又は業務従事者の都合により、業務従事者を交代する場合は、受託者は原則として交代の30日までに組合に通知するとともに、確実な事務引継ぎを行い、交代した以降の業務に支障が生じないよう措置を講じる。

(3) 業務従事者交代による損害賠償

業務従事者と受託者間の契約満了まえに業務従事者を休業又は解雇する場合で、業務従事者に生じた損害の賠償は、受託者が行うものとする。

6. 受託者の責務

- (1) 業務従事者が以下のいずれかに該当する場合、組合と協議を行い、業務従事者についての是正措置を行うこと。
 - ① 勤務態度が不良（無断欠勤、長時間の離席、業務命令不履行等）である場合
 - ② 業務に対する適正や脂質が著しく欠落していると、組合が認める場合
- (2) 派遣期間中は、原則として同一の業務従事者を派遣すること。
- (3) 急な増員要請に対して、即戦力となる人材を柔軟に手配できるよう、対策を講じること。

7. 支払方法

(1) 請求方法

毎月、受託者が組合に対して提出する履行届書を組合が確認・検査後、受託者が請求を行い、組合は請求書受領日から30日以内に受託者に対して支払うものとする。

(2) 履行届書の記載方法

計算期間を毎月1日から末日までとし、月毎の実勤務時間に応じて清算する。実勤務時間を支給単位ごとに累計し、端数については、30分未満は切り捨て、30分以上は1時間に切り上げる。時間外の勤務単価については、8時45分までの勤務及び17時30分以降の勤務に対し、25%を割増した単価を適用する。また、土・日曜及び祝日に勤務した場合には、35%を割増した単価を適用する。なお、合計金額及び消費税及び地方消費税について、一円未満は切捨てとする。

なお、受託者の責により行った時間外勤務に係る費用及び勤務場所への通勤による交通費は、全て受託者が負担すること。

【3】委託業務

1. 業務内容等

(1) 組合員の資格に関する運營業務等

別紙「業務一覧」に示すとおり。派遣業務中に作成した業務マニュアル・FAQに基づき業務を行い、当該業務に付随する組合員への電話連絡及び問い合わせ対応業務並びに書類等受付・整理業務を行う。

(2) 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、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、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、速やかに組合に報告し、受託者において解決すること。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 業務マニュアル・FAQの改訂及び見直し

受託者は、委託業務を行う中で業務マニュアル・FAQに不備を見出した場合、その都度改訂を行うこと。改訂したタイミングで組合に報告し、承認を得ること。

③ 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。

2. 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) 管理責任者

受託者は、委託業務遂行の責任者である管理責任者を配置し、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、委託業務開始までに以下の内容を書面で提出すること。

- ① 管理責任者及び業務従事者の名簿
- ② 委託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委託業務処理体制図

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. 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、組合と受託者双方の協議の上、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、事前に組合に確認し承認を得ること。

5. 業務の対象者

神戸市の各局室区で雇用される職員（会計年度職員を含む）及びその扶養者。

件数見込みは下記のとおり。なお、令和4年10月に法改正に基づき対象者が増加する見込み。なお、数量は概数であり、年によって増減することがある。

対象者数	神戸市職員（会計年度任用職員を含む）	約16,000名
	被扶養者	約14,500名

※上記対象者のほか、会計年度任用職員（約3,000名）及びその扶養者（約1,500名）が令和4年10月より新たに組合員となる予定。

年金受給者	約18,000名
-------	----------

6. 業務実施計画書及び業務実績報告書の提出

(1) 業務実施計画書

受託者は、業務を指定された期日までに適正に処理できるよう、月ごとに業務実績計画書を作成し、前月末までに組合に提出し、承認を受けなければならない。

(2) 業務実績報告書

受託者は、毎月の業務実績について、業務実績報告書を組合に提出しなければならない。

(3) その他の報告

受託者は、組合から指示があったときは、その都度必要な報告を行わなければならない。

7. 定例会議等の実施

組合と受託者で構成する定例会議を組合の指定場所で月1回以上開催し、委託業務の進捗状況の報告、疑義確認、各種連絡等を行う。また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、改善策等について組合と協議すること。

8. 成果物の提出及び帰属

(1) 成果物

本業務の成果物及び納期は、以下の通りとする。

成果物	納期 (タイミング)
・業務報告書 (組合指定書式)	・毎月末
・業務マニュアル、FAQ	・改定時ごと

(2) 成果物の帰属

受託者が作成し納品した成果物の著作権 (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。) は組合に属するものとする。

9. 委託料の支払い

毎月、受託者が組合に対して提出する業務実績報告書を組合が確認・検査後、受託者が請求を行い、組合は請求書受領日から 30 日以内に受託者に対して支払うものとする。

10. 契約の見直し

「1. 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。

なお、受託業務の品質が、組合が求める業務水準を満たさない事案が多数発生する、水準を満たさず改善されない状況が続くなどの場合は、組合から委託料の減額について提案する可能性があるため、真摯に協議に応じること。

11. 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、組合が指定する期日までに次期受託業者にデータの引き渡し等必要な措置を講ずること。

(2) 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、組合の要請に応じて必要な対応を行うこと。

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