

労働者派遣業務仕様書

1. 業務名称

神戸市保険年金事務センター（以下「保険年金事務センター」）および神戸市介護医療事務センター（以下「介護医療事務センター」）における国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療制度、福祉医療及び介護保険に係る入力等の業務に従事する労働者の派遣。

2. 業務概要

- (1) 令和5年7月より保険年金事務センターを、令和7年10月より介護医療事務センターを設置し、区役所業務改革の一環として、定型業務の効率化、事務処理の標準化等を図るため、区役所等で受け付けた届書の入力、点検、審査、決裁、書類発送等のバックヤード業務を集約している。
- (2) 本市職員と派遣労働者を配置しており、基本として派遣労働者は届書の受付、業務システムへの入力、点検、書類発送等を行い、本市職員は審査・決裁を行っている。なお、届出の受付は紙または電子で受け付けている。
- (3) 取扱業務はいずれも市民生活の根幹に関わる社会保障制度であることから、迅速かつ正確な処理が求められる。また、高い効率性、多数ある関係部署と円滑な連携を行うことも必要である。

3. 契約方法

複数単価契約

消費税課税事業者・免税事業者に関係なく、採用単価に数量等を乗じた額の10%の金額を支払時に加算する（1円未満の端数があるときは切り捨てる）。

4. 単価及び支払方法

交通費・社会保険料事業主負担分・その他必要経費等を加味した上で総額を算出したものを派遣期間の実働日数及び1日の労働時間数（7.75時間）で除した金額を契約金額とする。

※派遣料金には、交通費の他すべての必要経費を含むこととし、派遣料金以外の支払いは原則、行わない。

※支払方法は毎月の業務完了後、適正な請求書を受理した日から30日以内に支払う。

※1日当たりの労働時間が8時間を超えた場合は、1時間当たりの単価の25%増とする。労働時間が1週間に40時間を超えた場合も同様とする。

※法定休日に就業した場合は、1時間当たりの単価の35%増とする。

5. 比較対象労働者の待遇に関する情報

別添情報提供資料参照。

6. 労働者の待遇決定方式

派遣先均等・均衡方式又は労使協定方式

7. 派遣内容

(1) 派遣期間

令和8年4月1日(水)～令和9年10月31日(日)

※神戸市の休日を定める条例(平成3年3月条例第28号) 第2条第1項各号に掲げる本市の休日(以下「休日」)を除く。

(2) 就業日・就業時間

① 就業日

月曜日～金曜日の週5日(休日を除く)

② 就業時間

8時45分～17時30分 うち休憩時間 12時～13時(実働7時間45分)

※電話当番などにより、休憩時間が11時～14時の間の1時間となることがある。

※原則、時間外勤務はないが、やむを得ない状況が発生した場合には時間外勤務や休日出勤を指示することがある。

(3) 就業場所

①国民健康保険・国民年金業務

神戸市中央区江戸町95 井門神戸ビル6階

神戸市保険年金事務センター

②後期高齢者医療保険・福祉医療・介護保険業務

神戸市中央区三宮町2丁目11番1 センタープラザ西館5階

神戸市介護医療事務センター

(4) 人数 69名

内訳：

| | |
|-------------------------|---|
| 令和8年4月1日～ 令和9年3月31日 | 業務①(総括SV) 1人、業務②(リーダーSV) 0人、 業務③(SV) 14人、業務④(OP) 54人 |
| 令和9年4月1日～ 令和9年10月31日 | 業務①(総括SV) 0人、業務②(リーダーSV) 2人、 業務③(SV) 13人、業務④(OP) 54人 |

- 令和8年度は、令和7年10月に稼働した介護医療事務センターに総括SVを配置する。また、総括SVは介護医療事務センターの3グループのうち1つのグループのSVも兼任する。

- ・令和9年度は総括SVの代わりに、リーダーSVを各事務センターに1名ずつ配置する。なお、リーダーSVは、グループのSVの中から選任する。

8. 業務内容

(1) 派遣労働者の業務

＜業務①：総括SV＞

- ア 業務③および④に加え、派遣労働者の総括として、保険年金事務センター及び介護医療事務センター内の業務③・④の運用に関する全体調整並びに本市所管部署の責任者等及び派遣事業者間の調整を行う。また、介護医療事務センター内の1つのグループの業務③を兼任する。
- イ 業務に関する課題を把握し、改善策を検討、提案する。
- ウ 派遣労働者の適性を考慮した配置計画の提案。
- エ 派遣労働者に対する研修の計画立案及び実施（以下を含む）
 - ・新規派遣労働者へのフォローアップ
 - ・その他派遣労働者の育成や体制構築
- オ 職場環境の改善
- カ 勤務シフトの作成
- キ 派遣労働者が従事している業務に係る情報セキュリティ管理、物品管理

＜業務②：リーダーSV＞

- ア 業務③・④に加え、派遣労働者のリーダーとして、業務②・③の運用に関する全体調整を行う及び本市事務センターの責任者等及び派遣事業者間の調整を行う。
- イ 業務③が把握した課題や改善策をとりまとめ、提案する。
- ウ 派遣職員の職場環境の改善に関する窓口。
- エ 派遣事業者との調整（派遣労働者の勤務シフトに基づく管理等、労務に関わる簡易な業務のとりまとめ等）。
- オ 派遣労働者が従事している業務に係る情報セキュリティ管理、物品管理。

＜業務③：SV（スーパーバイザー）＞

- 業務④に加え、以下の業務を行う。
- ア 新規の派遣労働者に対して、業務③（業務③に従事する者のみ）・④に関する教育を行う。
- イ 新規の派遣労働者それぞれに対してOJTを行う場合には、OJTを担当する派遣労働者の調整等を行う。
- ウ 業務④に従事する派遣労働者に対して、業務習熟のサポートや質問対応を行う。
- エ 業務④に従事する派遣労働者の勤務シフトに基づく管理等、労務に関わる簡易な

業務を行う。

オ 業務に関する課題を把握し、改善策を検討し、業務①および業務②に提案する。

(なお、令和8年度に保険年金事務センターに配置するSVは職員に対して、改善策を提案する。)

カ 新規業務のマニュアル作成その他業務①もしくは業務②のフォロー。

キ その他、上記に伴う付帯業務を行う。

<業務④：OP（オペレーター）>

国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療制度、福祉医療及び介護保険にかかる下記業務を行う。なお、業務において特定個人番号を使用する。

ア 郵送又はオンラインで申請された届書の受付、届書受付管理システムへのスキャン作業（画像化処理）、書類に不備があった場合の返戻及び問合せ対応。

※行政事務センターで受け付けた郵送申請の届書を含む。

※郵送又は窓口で申請された届書の内容をオンライン申請フォームに入力する作業を含む。

※届書以外の添付書類をスキャンしてPDFデータ化する作業を含む。

イ スキャンされた届書（区役所等でスキャンされたものを含む）の業務システムへの入力作業

※業務システムは、国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療制度、福祉医療及び介護保険それぞれに専用のものがあり、これに加えて入力・点検のために、別の専用システムを使用する場合がある。

※届書をスキャンする拠点は、神戸市内にある区役所及び北須磨支所の11拠点。

※オンラインで申請された届出のうち、届書受付管理システムのスキャンを用いず、業務システムへ直接データを連携や情報の入力作業をする届出がある。

ウ 業務システムから帳票を出力し、それに基づいた業務システムへの入力作業。

エ 届書等と入力内容の点検。

オ 被保険者証や資格確認書等の書類発送。（毎日、郵便局へ持込み）

カ 書類及びデータの整理

キ 近隣の関係機関への書類持ち込み

ク 業務④に従事する派遣労働者の相互フォロー

ケ 職場環境の整理・整頓業務（職場内の清掃、ゴミ当番、整頓業務等）

コ その他、上記に伴う付帯業務

※架電・受電業務については、区役所等との連絡、センターで直接受付した届書に係る申請者との連絡に係るものに限定し、市民からの一般的な問合せには対応しない。

※業務イメージは別添のとおり。

(2) 派遣事業者に求める業務

＜令和8年4月1日～令和9年3月31日の期間＞

- ア 本市所管部署の責任者等との調整。
- イ 保険年金事務センターにおける以下の業務
 - ・当市責任者との連携
 - ・派遣職員の職場環境の改善に関する派遣事業者側の窓口。
 - ・派遣労働者の雇用・勤怠管理、勤務シフトの作成。
 - ・派遣労働者の適性を考慮した配置計画の提案。
 - ・定期報告会への出席（月に1回、本市と派遣事業者間の打ち合わせ）。
- ウ 介護医療事務センターに配置されている業務①との連携及びフォロー（業務①が業務③の業務に比重が重くなっている時期は、勤務シフト、配置計画、新規派遣労働者へのフォローアップ等を行うこと）
- エ その他本契約遂行のために必要な業務。

＜令和9年4月1日～令和9年10月31日の期間＞

- ア 本市所管部署の責任者等との調整。
- イ 業務②との連携及びフォロー。
- ウ 派遣労働者の雇用・勤怠管理、勤務シフトの作成。
- エ 派遣労働者の適性を考慮した配置計画の提案。
- オ 定期報告会への出席（月に1回、本市と派遣事業者間の打ち合わせ）。
- カ その他本契約遂行のために必要な業務。

(3) 引継ぎ

- ① 派遣労働者に交代がある場合には、円滑な引継ぎが行えるよう、受注者の責任において必要な引継ぎ期間を設けること。この場合、追加的に発生する経費は受注者の負担とする。
- ② なお、発注者が引継ぎ未完了と認めた場合は、契約期間満了後又は契約解除後であっても無償で引継ぎを継続すること。
- ③ 令和9年11月以降の次期契約業者が異なる場合は、契約期間内で次期契約業者への必要な引継ぎを求めることがある。

(4) 業務量（見込）

| 業務 | 年間件数 | 備考 |
|------|---------|---|
| 国保資格 | 150,000 | 通常期：200件/日(最大300件) 10月：400件/日(最大600件) 3・4月：600件/日(最大900件) |
| 国保給付 | 100,000 | ・毎月後半に業務集中。 |

| | | |
|-----------|---------|---|
| 国保賦課・収納 | 100,000 | ・繁忙期（7月月例処理（7月初め）直前は800件/日よりかなり増える見込み） 4月 : 400件/日 5月下旬～7月 : 800件/日 |
| 国民年金 | 115,000 | |
| 後期高齢者医療制度 | 110,000 | ・450件/日 |
| 福祉医療 | 110,000 | ・通常期 400件/日 ・繁忙期 5月～6月中旬 : 950件/日 |
| 介護保険 | 207,000 | ・通常期 500件/日 ・繁忙期6-8月 750件/日 |

※上記のほか発送処理あり

(5) 派遣労働者の育成

- ① 業務フロー、業務マニュアルはあるが、自習だけで業務を習得することはできず、1～2か月間のOJTが必要となる。本市職員によるOJTは、業務①、②及び③を担当する労働者に対して採用時及び必要に応じて行う。業務④を担当する労働者に対しては、原則として業務③（もしくはすでに同じ業務を実施している業務④）を担当する労働者から行う。
- ② 派遣労働者を対象とした一斉研修は実施しないため、必要に応じて本市職員向けの研修に参加する。
- ③ 業務③を担当する労働者については、本市職員と協力してセンターで行う業務に関するマニュアルの改訂等を行うこと。

9. 派遣労働者に関する注意事項

- (1) 本契約の受注者（以下「受注者」）は本契約にかかる業務を処理するため、次に該当する者を本市の指定する場所に派遣し、業務に従事させなければならない。
 - ① 業務に従事する者については、同種の業務経験を有している者が5割以上であることが望ましい。
 - ② 事務作業が迅速、正確かつ丁寧であること。
 - ③ パソコン操作全般において習熟していること。
 - ④ 一般的なパソコン事務に必要なソフト（例：Word、Excel等）の操作が可能であること。
 - ⑤ 1分間当たり60字以上の文字入力ができ、ブライアンドタッチが可能のこと。
 - ⑥ パソコンを使ったデータ処理ができること。特に、個人データの取扱いに習熟しておりデータと書類の照合やデータ入出力作業が迅速かつ正確であること。また、申請内容の不備等について、要約して入力できること。
 - ⑦ 申請内容の確認や書類・データ不備等の連絡をスムーズに行うために必要十分な

コミュニケーション能力を有すること。

(2) 派遣労働者は、業務の履行に際し、次の事項を遵守しなければならない。

- ① 不適切な言動がないこと。
- ② 本市職員及び他の派遣労働者と協調して業務を遂行できること。
- ③ 業務指示者に対し、的確に報告・連絡・相談ができること。
- ④ 機密情報、個人情報の取り扱いを理解し、適切な対応ができること。
- ⑤ やむを得ない理由以外の欠勤、遅刻、早退がないこと。
- ⑥ 本業務を遂行する上で心身の健康状態に支障がないこと。
- ⑦ 事務所内で喫煙又は火気使用をしないこと。
- ⑧ 業務上必要でない場所に立ち入らないこと。また、必要でない設備機器等に触れないこと。
- ⑨ 定められた時間以外の居残りや、事務所への立ち入りはしないこと。ただし、本市が事前に承認した場合は、この限りではない。
- ⑩ 始業時に円滑に業務を開始でき、勤務時間中は集中して業務に専念すること。
- ⑪ 派遣される者の健康状態を理由に本業務のうち実施できない業務が無いこと。

(3) 業務の基本的な進め方

- ① 職員（もしくは派遣職員（SV））から説明された業務を理解し、正確に実行できる。
- ② 想定された期間や処理件数を守り、集中して迅速に作業ができる。
- ③ 処理に疑問がある場合や想定された期間や処理件数が守れない場合は職員（もしくは派遣職員（SV））に報告し解決方法を尋ねて事務を進めることができる。
- ④ 疑問が解消せずとも自分の考えに拘らず指示に従うことができる。
- ⑤ 係の中で仕事の分担が変わった場合は職員（もしくは派遣職員（SV））の指示に従い、新たな作業を覚え、不明な点は尋ね、業務を進められる。
- ⑥ 職員（もしくは派遣職員（SV））の指示に従い、他課・他事業所への書類・物品の運搬を行うことができる。

(4) 窓口・電話・電子メール等での応対等

- ① 正しい言葉遣いやマナーで窓口・電話応対や電子メールでの連絡ができる。
- ② 係に電話がかかってきたときは原則ワンコールで積極的に取ることができる。
- ③ 自分あての電話でなかった場合は、内容の概要を聞き取り、担当者に取り次いだり伝言を残したりすることができる。
- ④ 自分で行った作業について電話や電子メールで説明することができる。

(5) 本業務に従事する派遣労働者は派遣期間を通じて同一の者とする。ただし、受注者及び派遣労働者の都合によりやむを得ず派遣労働者の交代が必要となった場合は、事前に本市と協議のうえ、代替労働者を速やかに配置すること。

(6) 代替労働者の派遣に当たっては、直ちに業務遂行できるよう、派遣元において、引

継ぎを行うこと。なお、引継ぎにかかる時間は、本契約の業務時間には含まない。

- (7) 受注者は、派遣労働者が次の事項のいずれかに該当すると本市職員が判断した場合は、派遣労働者を遅滞なく交代させなければならない。
- ① 上記「8 業務内容」に定めた業務を行うことができないとき。
 - ② 上記(2)の事項を遵守できないとき。
 - ③ 業務遂行の誤りや遅延が多いとき。

10. 秘密の保持

受注者及び派遣労働者は業務上知り得た秘密は一切他に漏らしてはならない。

神戸市情報セキュリティポリシー(下記URL)を遵守すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

11. 派遣労働者の待遇

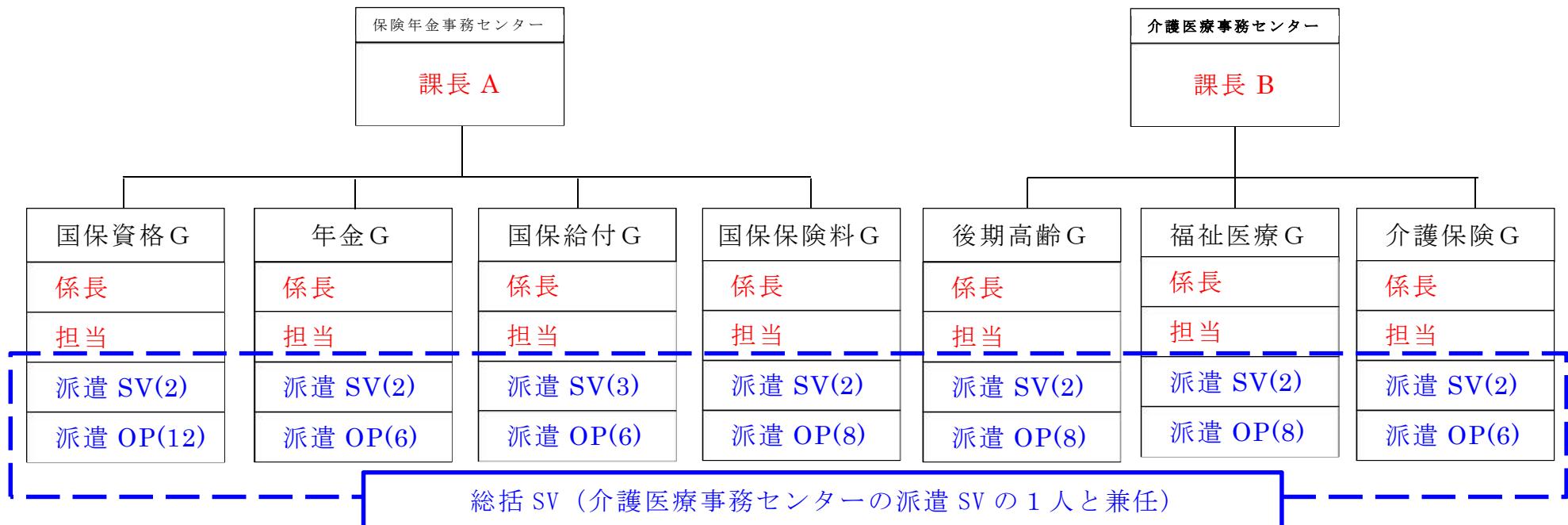
- (1) 受注者においては、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律(昭和60年法律第88号、以下「労働者派遣法」)・最低賃金法(昭和34年法律第137号)・労働基準法(昭和22年法律第49号)、その他の法令(条例、規則その他の規程を含む。以下同じ。)を遵守しなければならない。
- (2) 本市は、受注者が上記(1)の一に違反する事実が明らかになったときは、何らの催告なしに、契約を解除することができる。また、本市は受注者に対して、これによつて生じた損害の賠償を請求することができる。

12. その他

- (1) 本市及び受注者は契約締結後速やかに、業務の履行について打ち合わせを行う。
- (2) 業務遂行時において疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については双方協議のうえ業務に支障をきたすことのないよう履行するものとする。

保険年金事務センター・介護医療事務センター 組織図【令和8年4月～令和9年3月】

G : グループ (係長は各1名) 市職員 派遣労働者



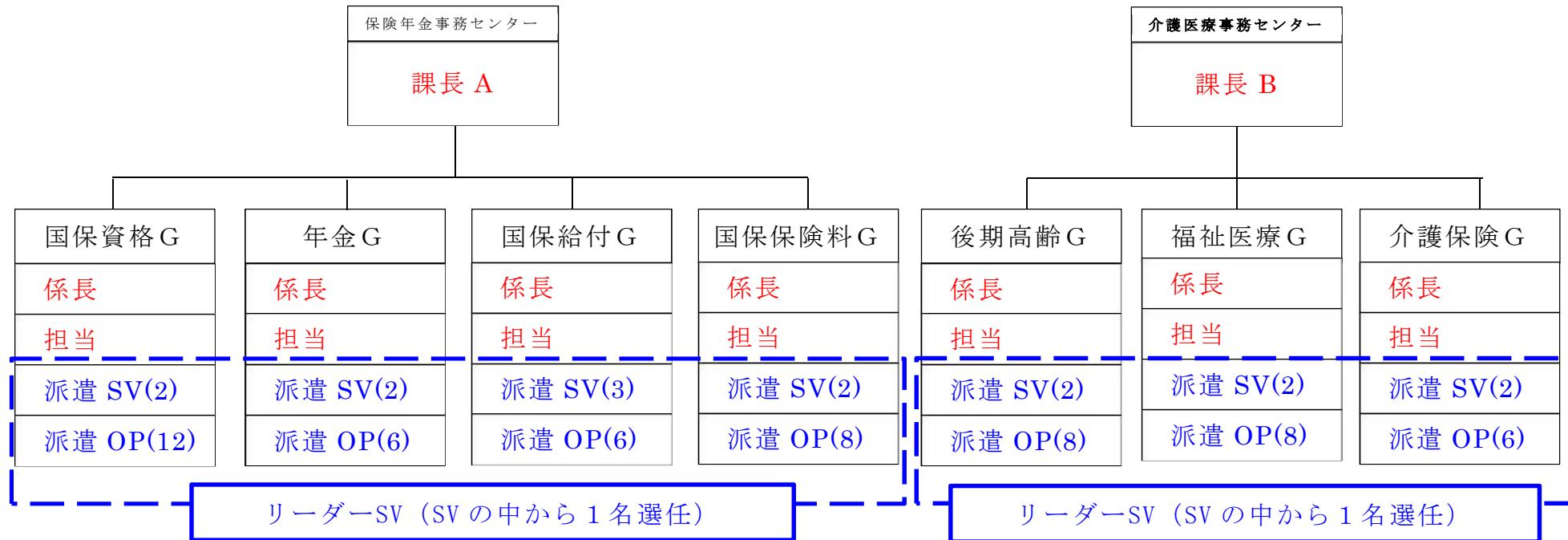
※派遣労働者は総括 SV も含めて、国保資格 G、年金 G、国保給付 G、国保保険料 G、後期高齢 G、福祉医療 G、介護保険 G のいずれか属することになる。

※総括 SV は介護医療事務センターの SV のうち 1 つのグループの SV を兼任する。

※上記()内の数字は人数

保険年金事務センター・介護医療事務センター 組織図【令和9年4月～10月】

G : グループ (係長は各1名) 市職員 派遣労働者



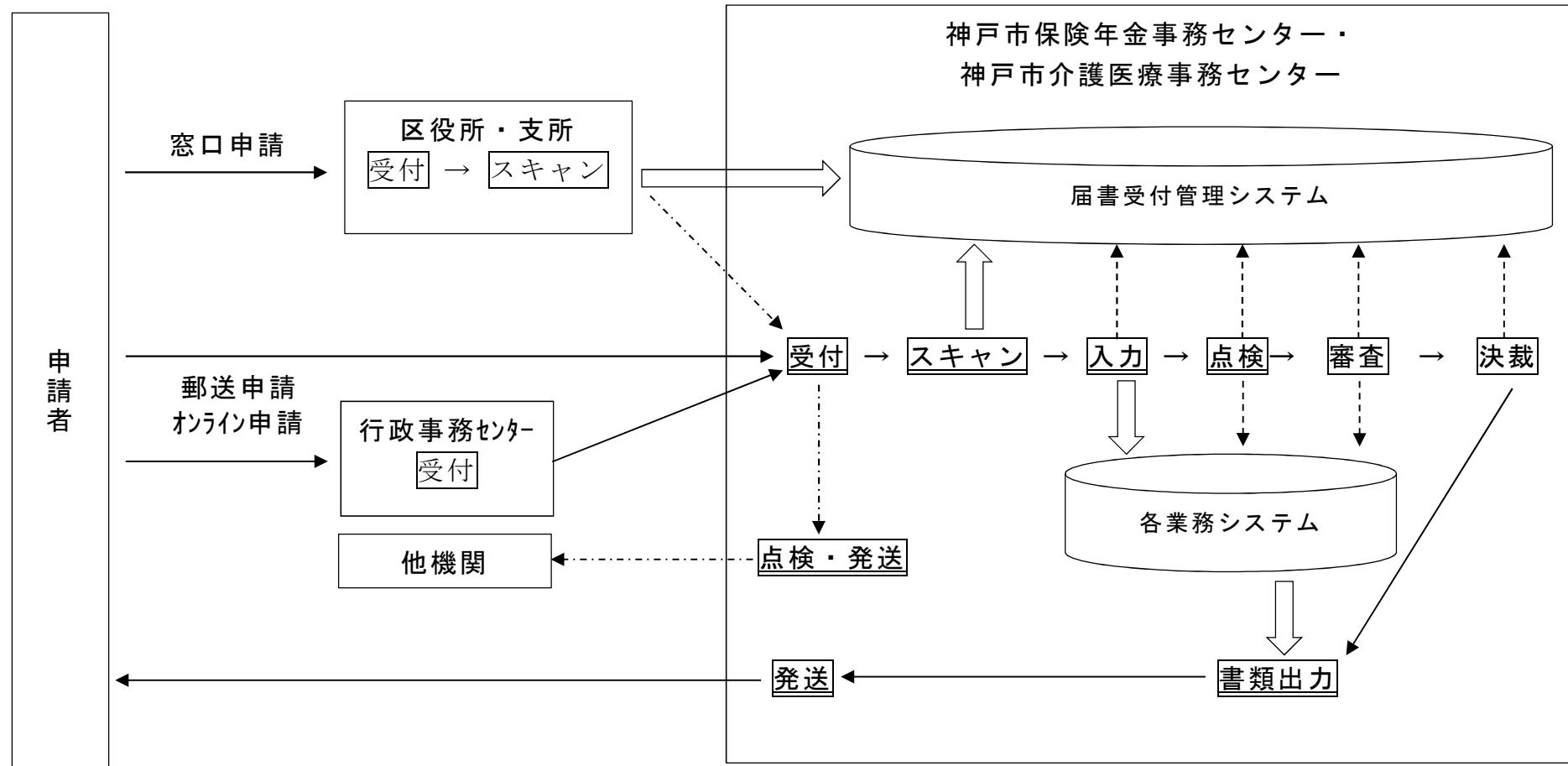
※派遣労働者はリーダーSVも含めて、国保資格 G、年金 G、国保給付 G、国保保険料 G、後期高齢 G、福祉医療 G、介護保険 G のいずれか属することになる。

※リーダーSVは各センターのSVの中から1名選任する。

※上記()内の数字は人数

神戸市保険年金事務センター・介護医療事務センター 業務イメージ

→処理の流れ →一部の書類の流れ ⇨ データ入出力 →参照・進捗状況更新
下線付き：派遣労働者の業務 黒字：本市職員の業務 細字：他部署の業務



※オンライン申請された届出の一部は、届書受付管理システムのスキャンを用いず、業務システムへ直接データを連携や情報の入力作業を行うことがある。