

## 全国健康保険協会の業績に関する評価（組織運営及び業務改革）

※ 評価欄の判定基準は、S・A・B・C・D

【判定基準】 S：計画を大幅に上回っている A：計画を上回っている B：計画を概ね達成している C：計画を達成できていない D：計画を全く達成できておらず、大幅な改善が必要

27年度事業計画	評価等			
<b>1. 新しい業務・システムの定着</b>				
<p>【評価の視点】 業務・システム刷新により、定型的な業務の集約・外注化を進め、業務の効率化を図るとともに、創造的な活動を拡大することにより、加入者・事業主へのサービスの充実を図っているか。 新しい業務・システムについて、着実な定着を図っているか。</p>	<p>&lt;事業報告（概要）&gt;</p> <p>○ 平成27年6月に業務・システムを刷新し、保険証の発行、現金給付申請書の一部の入力事務など定型的事務のアウトソースを実施し、業務の効率化を進めました。 さらに、刷新後の標準的な業務処理体制の徹底と定着を図るため、平成27年11月から本部職員が47支部全てに訪問して意見交換を行い、全支部におけるアウトソースの積極的活用の徹底を図りました。このように新しい業務・システムの定着を図る一方で、業務の標準化を推し進め、さらにデータヘルス計画の推進や対外的発信力の強化など保険者としての活動範囲拡大への対応と、サービスの充実に向けた職員体制の見直しの検討も行っています。</p>			
<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>平成27年6月の新たな業務・システムのサービスインにより、定型的事務をアウトソースし、業務を効率化しました。 また、平成27年11月から、本部職員が47支部全てに訪問することにより、アウトソースの活用などの着実な定着を図りました。</p>	<b>S</b>	<p>&lt;構成員ご意見&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●新たな業務・システムを無事サービスインしたことは評価できるが、それによる効果については、必ずしも明確に説明されたとは言えない。</li> <li>●新たな業務・システムの定着と、加入者へのサービス提供及び効率的な業務の推進に向けて、現場サイドの声に耳を傾け改善を進めながら、本部・支部が一体となった運営を行うよう期待する。</li> <li>●業務・システムの刷新による諸業務の事務の効率化とマンパワーの有効活用への布石が認められる。</li> <li>●新たな業務・システムのサービスインの遅延について、原因分析にもとづく事後処理を進めているが、損害負担を含めて適切に処理されることを期待する。</li> <li>●不審通信事案に対処するためのインターネットの切断と復旧について、機微情報を含む情報の保護を最優先して慎重に進めて対策したことは、協会の使命に鑑みて、その取組み姿勢を大いに評価する。</li> <li>●一方で新たな業務・システムのサービスインと同時並行したとはいえ、全体の復旧に約1年を要したことは、より速やかな復旧のために今後活かす経験事例にして欲しい。</li> <li>●情報システムに係る事業継続計画として、データセンターの東西2か所設置とシンクライアント端末の導入を評価する。</li> <li>●新しい業務・システムについて着実な定着を図っていることが認められる。</li> <li>●システム刷新による業務の効率化は評価する。さらに大切なのは職員がそのシステムにいかにも習熟できるかであり、立派なシステムを上手に運用することが一番肝要である。地方職員への研修、幹部の地方派遣なども定期的に行うことでより一層業務の効率化が図られることを期待する。</li> </ul>	<p>&lt;最終評価&gt;</p> <p>■新たな業務・システムを無事サービスインしたことにより、諸業務の事務の効率化とマンパワーの有効活用への布石となったことは評価する。 ■今後も引き続き、新たな業務・システムの定着と、加入者へのサービス提供及び効率的な業務の推進に向けて、現場サイドの声に耳を傾け改善を進めながら、本部・支部が一体となった運営に努められたい。</p>	<b>A'</b>

※ 評価欄の判定基準は、S・A・B・C・D

【判定基準】 S：計画を大幅に上回っている A：計画を上回っている B：計画を概ね達成している C：計画を達成できていない D：計画を全く達成できておらず、大幅な改善が必要

27年度事業計画	評価等		
2. 組織や人事制度の適切な運営と改革			
<p>【評価の視点】 協会の組織・人事制度運営にあたっては、以下の観点から適切に運営し、必要に応じて改革を図っているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・組織運営体制の強化</li> <li>・実績や能力本位の人事の推進</li> <li>・協会の理念を实践できる組織風土・文化の更なる定着</li> <li>・コンプライアンス、個人情報保護等の徹底</li> <li>・リスク管理</li> </ul> <p>不審な通信事案について、協会職員に対するコンプライアンス及び個人情報保護の徹底を図るための更なる方策を検討するとともに、情報セキュリティ対策の強化が図られているか。</p>	<p>&lt;事業報告（概要）&gt;</p> <p>○組織運営体制の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支部長会議（10月、1月及び3月）、ブロック会議（全国6ブロック）への本部役職員の参加により、トップ意思の徹底と事業計画等に関する意思統一を図りました。</li> <li>・階層別のブロック会議を開催し、支部間の連携強化を図りました。</li> <li>・運営委員会において運営委員と支部評議会議長との意見交換を実施し、また、支部の評議会へ役員が出席するなど、支部評議会との連携強化を図りました。</li> <li>・協会全体の業績向上や支部間格差の縮小など、組織として抱える課題等への対応として本部の役職員が支部を訪問し、意見交換や指導等を実施しました。27年度は業務部門と保健部門を中心に意見交換を実施し、27年11月以降は、特に業務・システム刷新後の業務の標準化を定着させることに重点を置いて全ての支部において意見交換を行いました。</li> <li>・組織体制については、データヘルス計画の実施に伴う事業主への働きかけなど、保健業務の重要度や難易度が増していることを踏まえ、本部に「保健部」を設置するとともに、業務・システム刷新のサービスイン後におけるシステム部門の業務を効率的に実施するため、本部に「システム部」を設置しました。</li> </ul> <p>○実績や能力本位の人事の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の職員の役割や目標を明確にするため、全職員が半期ごとに目標達成シートを作成し、期首に設定した目標に対する達成度を含め、その期間の取組内容や成果を評価結果に反映する目標管理方式による人事評価を行い、その結果を賞与や定期昇給、昇格に反映する等、適切な運用を実施しました。</li> <li>・適材適所の人員配置、人材育成、組織活性化を目的として、全国規模の人事異動、配置換を実施しました。</li> <li>・現行の人事制度の課題等を解消するとともに、協会の理念を具現化する職員の育成及び職員のモチベーションの維持・向上を図ることを目的として、人事制度の改定の検討に取り組んできました。27年度においては、制度の詳細について検討を進めたほか、27年10月から12月初めにかけて、総務部が全支部を訪問して人事制度改定の背景や新たな人事制度の内容について直接説明するとともに、意見交換を行いました。なお、新たな制度の運用開始時期に関し、人事評価制度については年度単位で運用する必要があるため、平成28年4月から運用を開始し、役割等級制度、給与制度及び人材育成制度については平成28年10月から運用を開始することとしています。</li> </ul> <p>&lt;次頁に続く&gt;</p>		
<p>&lt;自己評価&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・組織運営体制の強化</li> </ul> <p>協会が組織目標を達成するためには、本部と支部、支部と支部及び支部内の部門間が密接に連携し一体感を持つことが重要であり、役員や支部長をはじめ担当者レベルでの会議の開催を通じた意思の共有化や、組織として抱える課題解決のため本部役職員が支部を訪問し意見交換や指導を実施する等、組織一体となった取組みが行われたと考えます。</p> <p>また、保健業務の重要度が増していることを踏まえ、本部に「保健部」を設置するとともに、業務・システム刷新のサービスイン後におけるシステム部門の業務を効率的に実施するため、本部に「システム部」を設置し、組織運営体制の強化を図りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実績や能力本位の人事の推進</li> </ul> <p>目標管理方式による人事評価の適切な運用を実施するとともに、賞与、昇給、人事異動に適切に反映することにより、実績や能力に基づく人事の推進を図っています。</p> <p>また、本部及び支部間における全国規模の人事異動を実施することにより組織の活性化や人材育成に大きな効果をもたらしています。</p> <p>人事制度の改定については、28年度からの運用開始を見据え、制度の詳細の検討を進めました。</p> <p>&lt;次頁に続く&gt;</p>	<p>B</p>	<p>&lt;構成員ご意見&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●組織運営体制の強化に向けて、「本部と支部、支部と支部及び支部内の部門間が密接に連携し一体感を持つことが重要」という認識については評価する。民間企業において意識されている「現場の声に耳を傾ける」ということにも留意し、協会けんぽ内での共通理解を深め、いっそう一体感を持って進めていくよう努めるよう期待する。</li> <li>●新たな人事評価制度（役割等級制度等）の運用にあたっては、職員や当該労働組合の理解・納得のもとでの円滑な運用に期待する。</li> <li>●地域における保険者機能のますますの発揮が期待されている中、業務遂行との関係で、人員体制が十分であるか検証し、必要な改善を行っていくことが必要。</li> <li>●情報セキュリティ対策について、慎重な姿勢で対応を続けたことは、加入者の利益を最優先した結果であり評価する。今後は、技術的な対応策をさらに検討し、効率的な業務運用に支障のないよう改善に努めることが必要。</li> <li>●この評価項目の関係領域が広く、これを総合的に評価するが、各分野の方策によって、改善を加えながら組織運営している。</li> <li>●医療保険者として組織運営体制の強化、人事制度の改革、コンプライアンスの徹底などに取り組んでおり、その実績も上がりつつあることが認められる。</li> </ul>	<p>&lt;最終評価&gt;</p> <p>B'</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■医療保険者として組織運営体制の強化、人事制度の改革、コンプライアンスの徹底、情報セキュリティ対策の強化等に取り組んでおり、その実績も上がりつつあることは評価する。</li> <li>■今後も引き続き、PDCAサイクルの中で組織運営の見直しについても実施し、職員のやる気をさらに喚起できる制度の構築に向けて取組まれたい。</li> <li>■また、情報セキュリティの遵守は一層重要となることから、全職員のセキュリティ意識の一層の向上を図るとともに、当該対策の技術的な対応策をさらに検討し、効率的な業務運用に支障がないよう改善に努めることが必要である。</li> </ul>

※ 評価欄の判定基準は、S・A・B・C・D

【判定基準】 S：計画を大幅に上回っている A：計画を上回っている B：計画を概ね達成している C：計画を達成できていない D：計画を全く達成できておらず、大幅な改善が必要

27年度事業計画	評価等		
2. 組織や人事制度の適切な運営と改革			
<p>【評価の視点】</p> <p>(前掲)</p>	<p>&lt;前頁からの続き&gt;</p> <p>○協会の理念を實踐できる組織風土・文化の更なる定着</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・節目となる4月、10月及び1月のほか、27年度は6月の業務・システムの刷新に際して全職員に対し理事長からメッセージを発信し、協会のミッションや目標等についての徹底を図りました。</li> <li>・社内報として「協会けんぽ通信」を定期発行しているほか、業務・システム刷新後には、支部長会議資料や各支部の創意工夫ある取組み事例等を各職員の端末から閲覧しやすくする等、協会全体の運営方針に関する組織内の情報共有や活性化を図りました。</li> <li>・協会のミッションや目標、職員へ期待すること等を、研修の機会を活用し、職員へ繰り返し伝えることにより、協会の理念のもと新たな組織風土・文化の更なる定着に取り組みました。</li> </ul> <p>○コンプライアンス、個人情報保護等の徹底について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本部及び各支部に行動規範ポスターを掲示するとともに、全職員に行動規範小冊子を配布し常時携帯させ、コンプライアンス基本方針、行動規範に対する意識の醸成と、通報制度の周知を図っています。</li> <li>・平成27年度には、本部コンプライアンス委員会を10月に開催し、通報制度の活用状況及び支部コンプライアンス委員会の開催状況について共有するとともに、パワーハラスメントをテーマとしたコンプライアンス通信を10月に発行しました。また、ハラスメント防止にかかる研修について、管理者層を対象として本部が実施主体となる研修を開催するほか、支部内においても全職員を対象としたコンプライアンス研修及びハラスメント防止研修を実施するなど、コンプライアンスの推進に積極的に取り組みました。</li> <li>・個人情報保護等については、規程等の遵守や個人情報の管理状況の点検を定期的実施し、点検結果を踏まえ必要な措置を講じました。また、協会の取り扱う情報の重要度を再認識すること、個人情報の適切な管理等について、全職員を対象とした研修を実施しました。</li> <li>・情報セキュリティについては、情報セキュリティ規程の遵守やアクセス権限、パスワードの適切な管理等を徹底するため、全職員を対象とした研修を実施しました。また、アクセス権限、パスワードの適切な管理等について、随時点検を実施しました。</li> </ul>		
<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>&lt;前頁からの続き&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協会の理念を實踐できる組織風土の定着</li> </ul> <p>理事長のメッセージを節目において全職員へ発信し、また研修の機会を通じて協会が負うミッションや目標を理解し、実践するよう徹底を図ったほか、新入職員研修の場で挙げられた新入職員が考える協会の組織課題を支部長へ情報提供し、支部における組織運営・組織改革への活用につなげました。個人情報保護等については、引き続き全職員に対し個人情報保護及び情報セキュリティについての研修を実施することで、個人情報保護に関する意識の醸成を図りました。また、協会内での不審通信や個人情報漏えい等のリスクが高まる社会情勢を踏まえ、常時点検のほか各職員の個人情報管理方法について再チェックを行い、管理にかかる遵守事項の再徹底が図られています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス、個人情報保護等の徹底</li> </ul> <p>全職員に行動規範小冊子を常時携帯させるとともに、コンプライアンス通信の継続的な発行、全職員に対するコンプライアンス研修及びハラスメントにかかる研修の実施などを通じて、コンプライアンスに関する意識の醸成を図りました。また、コンプライアンスにかかる通報制度において2件の通報を受理し、調査や是正指導を行うなど、迅速的確に対応しました。</p> <p>&lt;次頁に続く&gt;</p>	<p>&lt;構成員ご意見&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●組織運営の見直しは大変評価すべき事項である。今進めている様々な観点からの改革を今後も継続し、2年～3年の期間を経て効果測定を実施していく事が求められる。その後PDCAサイクルの中で見直しも含めさらに高度な運営管理体制の構築を行ってほしい。職員のやる気を喚起できる制度の構築はさらに早急に取り組みを行うことが求められる。</li> <li>●情報セキュリティの遵守は今後の社会では一層重要となることで、協会内のセキュリティ意識は勿論のこと、協会全般でISMSの取得などを視野に入れ、全国レベルでの職員の意識向上が図られない限り立派なシステムを構築してもその運用の中で穴が開くことは必定である。ただし、システムのレベルを上げる事だけに傾注すれば業務も非効率化を招く結果も考えられるのでそれぞれの業務にマッチしたレベルの取り組みには配慮する必要がある。</li> </ul>	<p>&lt;最終評価&gt;</p>	

※ 評価欄の判定基準は、S・A・B・C・D

【判定基準】 S：計画を大幅に上回っている A：計画を上回っている B：計画を概ね達成している C：計画を達成できていない D：計画を全く達成できておらず、大幅な改善が必要

27年度事業計画	評価等		
2. 組織や人事制度の適切な運営と改革			
<p>【評価の視点】</p> <p>(前掲)</p>	<p>&lt;事業報告(概要)&gt;</p> <p>○リスク管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協会本部の所在地において大規模地震等の災害が発生した際の具体的な初動対応(人命保護等)を定めた初動対応マニュアルについて、協会内部のリスク管理委員会での審議を経て27年4月に完成させました。</li> <li>また、災害発生時の業務への影響が大きい情報システムに係る事業継続計画として、27年6月29日サービスインの業務・システム刷新に際し、データセンターを東西2か所に設置し相互にバックアップする態勢とするとともに、シンクライアント端末を導入し、職員が他のオフィスで業務を継続することや支部業務の一部を他の支部で実施することを可能とする仕組みを構築しました。</li> <li>さらに災害の備えに万全を期すため、地域性等を反映させた支部ごとの初動対応マニュアルや、災害により協会本部拠点に甚大な被害が発生した際に、重要業務を速やかに復旧させるための具体的な手順等を定めた事業継続計画について、28年度の完成に向けて、27年度から作成に着手しています。</li> </ul> <p>○情報セキュリティ対策の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不審な通信事案の発生以降、協会のシステムはインターネット接続をせず、加入者の情報を保管する基幹系システムや通常業務に用いる情報系システムはインターネットから遮断された状態を継続しています。インターネット接続するためのシステムは基幹系・情報系システムとは分離した別のシステムとして構築を進めました。システム構築にあたっては、関係機関から求められている各種のセキュリティに関する勧告や最新の基準・ガイドラインを踏まえた対策を実施しています。(インターネット上のwebサイト閲覧は平成28年4月、外部とのメールは6月に利用を再開しました。)</li> <li>文書ファイルを漏れなく暗号化するため協会システム上で作成・保管する文書を自動で暗号化するシステムを導入しました。協会システム上で作成した文書ファイルは、暗号を解除しない限り協会システム外では閲覧できなくなりました。</li> <li>協会の情報セキュリティ規程は、厚生労働省の情報セキュリティポリシーに準拠しており、平成27年12月の厚生労働省の情報セキュリティポリシーの改定に合わせて、見直しを進めました。(平成28年5月25日に改定済みです。)</li> <li>インターネット接続の再開にあたって、情報システム上のセキュリティ強化策(技術的対策)に加えて、職員に対する教育・周知の徹底(人的対策)を図るため情報セキュリティ教育の内容を見直し、平成28年3月に全職員を対象に情報セキュリティ研修(第1回)を実施しました。訓練については、平成28年度から実施できるよう検討を開始しました。</li> <li>また、平成28年度から役職員による情報セキュリティ自己点検及び内部監査・外部監査を実施できるよう準備を進めました。</li> </ul>		
<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>&lt;前頁からの続き&gt;</p> <p>個人情報保護等については、規程等の遵守や個人情報の管理状況の点検を定期的実施し、点検結果を踏まえ必要な措置を講じました。また、協会の取り扱う情報の重要度を再認識すること、個人情報の適切な管理等について、全職員を対象とした研修を実施しました。情報セキュリティについては、情報セキュリティ規程の遵守やアクセス権限、パスワードの適切な管理等を徹底するため、全職員を対象とした研修を実施しました。また、アクセス権限、パスワードの適切な管理等について、随時点検を実施しました。</p> <p>・リスク管理</p> <p>リスク管理については、本部所在地において大規模地震等の災害が発生した場合においても、組織的な初動対応(人命保護等)を図るべく、初動対応マニュアルを作成しました。</p> <p>また、27年度においては、災害発生時の業務への影響が大きい情報システムに係る事業継続計画として、データセンターを東西2か所に設置し相互にバックアップする態勢とするとともに、シンクライアント端末を導入し、職員が他のオフィスで業務を継続することや支部業務の一部を他の支部で実施することを可能とする仕組みを構築しました。</p> <p>&lt;次頁に続く&gt;</p>	<p>&lt;構成員ご意見&gt;</p>	<p>&lt;最終評価&gt;</p>	

※ 評価欄の判定基準は、S・A・B・C・D

【判定基準】 S：計画を大幅に上回っている A：計画を上回っている B：計画を概ね達成している C：計画を達成できていない D：計画を全く達成できておらず、大幅な改善が必要

27年度事業計画	評価等		
2. 組織や人事制度の適切な運営と改革			
【評価の視点】  (前 掲)	<事業報告 (概要)>		
<自己評価>  <前頁からの続き> ・情報セキュリティ対策の強化 情報セキュリティ対策の強化については、基幹系システムと物理的に分離したインターネット接続システムを構築しています。さらに保存文書等の自動暗号化システムを導入することにより、情報漏洩に対するリスク回避対策を図るとともに、全職員が情報セキュリティに関する研修を受講することで、情報セキュリティの重要性についての意識の再徹底を図りました。また、厚労省情報セキュリティポリシーに準拠した情報セキュリティ規程の改定を進めました。さらに、情報セキュリティに係る訓練や自主点検について、平成28年度の実施に向けた検討を進めました。 これらの対策により加入者の個人情報を確実に守るための体制を整えました。	<構成員ご意見>	<最終評価>	

※ 評価欄の判定基準は、S・A・B・C・D

【判定基準】 S：計画を大幅に上回っている A：計画を上回っている B：計画を概ね達成している C：計画を達成できていない D：計画を全く達成できておらず、大幅な改善が必要

27年度事業計画	評価等		
3. 人材育成の推進			
<p>【評価の視点】 階層別研修や重点的な分野を対象とした業務別研修を実施するとともに、多様な研修機会の確保を図っているか。</p>	<p>&lt;事業報告（概要）&gt;</p> <p>各階層に求められる役割や期待についての理解と必要な能力の修得を目的とした階層別研修、各業務に必要な知識の習得、スキルアップを目的とした業務別研修、ハラスメント防止等のテーマによる特別研修、支部の実情に応じた支部研修を実施し、人材の育成を推進しました。</p> <p>階層別研修は、新任支部長研修、新任部長研修、リーダー研修、スタッフ研修、一般職基礎研修、採用時研修、新入職員研修等、9講座で計16回開催し、役員が協会のミッションや目標、それぞれの階層に期待すること等を直接研修受講生に講話する機会を設けました。また、協会が今後さらに保険者機能を発揮していく必要があることの自覚を持たせ、未来志向で協会のありべき姿を考察し、そのために必要な思考やスキル等を習得するためのカリキュラムといたしました。</p> <p>また、平成26年度に部長、グループ長、リーダー、スタッフ研修を受講した職員については、研修受講後半年間にわたり上司、同僚、部下・後輩から多面的に行動変容を観察してもらう仕組みを設けておりましたが、平成27年度には客観的な視点で自己を振り返ることができるよう、その観察結果を受講者本人にフィードバックを行いました。</p> <p>業務別研修については、情報セキュリティ研修、統計分析研修、レセプト点検員研修、求償事務担当者研修、債権担当者研修、お客様満足度向上研修、保健師等全国研修、データヘルス計画の評価に関する研修等、17講座で計35回開催し、各業務の特性に応じた内容および形態で研修を行いました。</p> <p>27年度においては、統計分析研修等前年度から引き続き実施している研修のほか、データヘルス計画の評価に関する研修など、事業計画においての重点項目に関する研修を実施し、各業務に必要な知識・スキルの習得につなげることができました。</p> <p>特別研修として、ハラスメント防止研修、訴求力・営業力・発信力強化研修の2講座を計6回開催しました。</p> <p>ハラスメント防止研修では、管理者層を対象に、ハラスメントのない職場を目指す取り組みを中心とした研修を実施しました。</p> <p>訴求力・営業力・発信力強化研修では、協会が保険者として実現すべき目標の達成に向け、営業マナー、営業活動プロセス、折衝・交渉スキル、情報発信力等について習得し、ステークホルダーマネジメントの強化を図りました。</p> <p>職員が自己啓発に取り組むための支援として実施している通信教育講座の斡旋は、受講費用の一部を協会が負担する推奨講座の追加と併せ、開講時期や回数の見直し、周知方法の工夫等により、職員の受講意欲の拡大を図りました。</p>		
<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>階層別研修は、9講座で計16回開催し、471名が受講しました。</p> <p>新入職員等新規採用者にかかる研修においては、協会けんぽの概要や医療保険制度、業務基礎等、協会けんぽ職員として必要な基礎知識を習得することができました。</p> <p>その他の階層別研修では、財政基盤の中期的な安定、業務・システム刷新、人事制度改革を経て、協会がこれまでの延長線上ではない新たなステージへステップアップすることへの意識改革と、そのために必要な思考・スキル強化をポイントとして実践的な演習を中心に行い、特に若手職員に対してはキャリアビジョンを意識させるカリキュラムを実施することなどにより、各階層に必要な能力の開発につなげることができました。</p> <p>また、研修受講後に実施していた多面観察の結果を研修受講者本人にフィードバックし、客観的な視点で自己を振り返り、自分では気づきにくい自身の強みや課題点を把握することで、今後の目標設定やスキルアップにつなげることができました。</p> <p>業務別研修は各業務の特性に応じた内容及び形態で17講座で計35回開催し、1,479名が受講しました。</p> <p>&lt;次頁に続く&gt;</p>	<p>A</p>	<p>&lt;構成員ご意見&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●新たに「データヘルス計画」に関する研修を実施するなど、各種研修等が重層的に実施されていることは評価する。引き続き、保険者機能の強化に向け、各層別研修等の充実を図るべき。</li> <li>●多角的に企画した研修を目的分類して体系化し、職員に多様な研修機会を提供していることが認められる。</li> <li>●社会保険者における人材育成は、これからの保険者機能の強化にとって重要な意味を有しており、そうした点で重層的な人材育成システムの試みは高く評価できる。今後の成果を期待したい。</li> <li>●協会は膨大な情報管理をしており、守りの取り組みが重要。その一方で、データヘルスでは、必要となる新たな取り組みやその工夫を考えさせる攻めの研修をしており、有用な教育機会になっている。</li> <li>●データヘルスの関係では、どうしたときに上手くいかなかったか、上手くいったかという情報共有が重要だ。新たなチャレンジをしている職員の評価及びモチベーションの維持も大事にしてほしい。</li> <li>●業務研修が計画的に実施されていて、自己啓発のための環境は整えられつつある。しかし、ありがただが、研修を積み重ねてもその結果を何らかの評価として測定するものが在るか否かが明確でないところが気になる。その測定により人事考課等にも影響があれば職員の意欲やスキルアップに大きな役割を果たす。</li> </ul>	<p>&lt;最終評価&gt;</p> <p>■新たに「データヘルス計画」に関する研修を実施する等、各種研修等が重層的に実施されていることは評価する。</p> <p>■今後も引き続き、保険者機能の強化等に向け、職員の意欲やスキルアップ等に効果のある重層的な研修の充実を図られたい。</p> <p>B</p>

※ 評価欄の判定基準は、S・A・B・C・D

【判定基準】 S：計画を大幅に上回っている A：計画を上回っている B：計画を概ね達成している C：計画を達成できていない D：計画を全く達成できておらず、大幅な改善が必要

27年度事業計画	評価等		
3. 人材育成の推進			
<p>【評価の視点】</p> <p>(前 掲)</p>	<p>&lt;事業報告 (概要)&gt;</p>		
<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>&lt;前頁からの続き&gt;</p> <p>昨年に引き続き統計分析能力の強化を目的とした研修や債権担当者研修のほか、データヘルス計画の評価に関する研修など、事業計画における重点項目に関する研修を実施し、各業務に必要な知識・スキルの習得につなげることができました。</p> <p>特別研修として、ハラスメント防止研修、訴求力・営業力・発信力強化研修の2講座を計6回開催し、148名が受講しました。ハラスメント防止研修は管理者層を対象に、ハラスメントのない職場を構築するための取り組みをテーマとした研修を実施し、ハラスメント防止に関する取組みの推進を行いました。また、訴求力・営業力・発信力強化研修では、営業活動についての理解を促進させ、ステークホルダーマネジメントについての知識習得を図ることで、今後、協会がさらに保険者機能を発揮していくうえでの基礎力向上へつなげることができました。</p> <p>自己啓発を促進するための通信教育講座の斡旋については、募集案内方法や推奨講座の増加等の方策により受講意欲の向上を図ることで、昨年度の169名を大きく上回る405名の職員が活用しました。</p>	<p>&lt;構成員ご意見&gt;</p>	<p>&lt;最終評価&gt;</p>	

※ 評価欄の判定基準は、S・A・B・C・D

【判定基準】 S：計画を大幅に上回っている A：計画を上回っている B：計画を概ね達成している C：計画を達成できていない D：計画を全く達成できておらず、大幅な改善が必要

27年度事業計画	評価等		
<b>4. 業務改革・改善の推進</b>			
<p>【評価の視点】            地域の実情を踏まえ、業務改革会議等により、各支部の創意工夫を提案・検討できる機会を作り、具体的な改善を進めているか。            入力業務や作成・発送業務については、集約化しアウトソースを進めるとともに、職員のコア業務や企画業務への重点化を進めているか。</p> <p>【検証指標】            ・「事務処理誤り」発生件数</p>	<p>&lt;事業報告（概要）&gt;</p> <p>○業務改革会議について            よりよいサービスの提供や事務処理の効率化等を目的として、平成21年度より年度毎にテーマを決め、全支部が参加する業務改革会議を開催し、支部で創意工夫した取組好事例をとりまとめ、日々の業務に反映させるなど、業務の改善を進めています。平成27年度は業務・システム刷新により業務の集約化を行ったことに併せ、現金給付審査業務の統一化を図ることにより効率的かつ公正な審査を実現することを目的として、平成28年度の実施に向けた審査事務手順（傷病手当金・出産手当金・高額療養費）の標準化及び添付書類の簡素化について検討を行いました。            また、一部の入力事務など定型的事務のアウトソースを実施し、業務の効率化、刷新後の標準的な業務処理体制の徹底と定着を図る一方で、保険者としての活動範囲拡大への対応等を行っています。</p> <p>【事務処理誤り発生件数】            発生件数:341件（平成26年度:393件）前年度比 52件減少            ・業務・システム刷新により、一度に大量処理する業務を集約化・標準化したため、事務処理誤りが減少しました。            ・全支部の事務処理誤り事案について掲示板を用いて情報提供し、同様の事務処理誤り発生防止を促すとともに、各支部で研修会や自主点検を適宜実施することにより、事務処理誤りの発生防止に努めました。            ・全支部を対象に、事務処理誤り防止にかかる研修を実施しました。（平成27年11月）            ・事務処理誤りゼロ月間を設定し、全支部で取り組みを行い、事務処理誤りに対する職員の意識を高めるとともに事務処理誤りの発生防止に努めました。（平成28年2月）</p>		
<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>○業務改革会議について            平成27年度は現金給付審査業務の統一化を図ることを目的として、審査事務手順（傷病手当金・出産手当金・高額療養費）の標準化及び添付書類の簡素化について検討し、精査のうえ取りまとめ、平成28年度より実施することとしました。            また、一部の入力事務など定型的事務のアウトソースを実施し、業務の効率化や刷新後の標準的な業務処理体制の徹底と定着を図る一方で、拡大する保険者機能への対応に努めています。</p> <p>○事務処理誤り発生件数について            発生件数は341件であり、平成26年度と比べて52件減少しました。            業務・システム刷新により、一度に大量処理する業務を集約化・標準化したことが主な減少要因です。併せて、事務処理誤りの発生事案を全支部に情報提供し、同様の事務処理誤りの発生防止に努めました。            また、研修会や自主点検の実施や「事務処理誤りゼロ月間」の全支部での取り組みにより、事務処理誤りに対する職員の意識を高めるとともに事務処理誤りの発生防止に努めました。今後も発生原因や再発防止策の確認を通じ、実効性のある対応策を全支部で共有するとともに「事務処理誤りゼロ月間」を実施するなど事務処理誤りの防止に対する意識の向上を図ることで事務処理誤りの発生防止に努めます。</p>	<p>B</p>	<p>&lt;構成員ご意見&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●事務処理誤りの発生件数が減少したことを評価する。</li> <li>●業務改革としての定型的事務の集約化・アウトソースについては、結果的に業務やサービスの質の低下につながるものがないよう適宜検証する等、留意が必要。</li> <li>●新たな業務・システムを有効活用する取組みが認められる。</li> <li>●事務処理誤りが前年度に比べて減少していることと、事務処理誤りに対する職員の意識を高めるための方策を評価する。</li> <li>●業務・システム改革を推進にともない事務処理の誤りが発生することはやむをえないことでもあるが、その発生については厳格に評価する。</li> <li>●アウトソーシングによる情報セキュリティ対策は一層重要となるので、単なるコスト意識だけではなく部外からの情報漏えいにも「ISMSの取得」を条件にするなどして最悪の事態が生じた場合への対策も必須となる。単なる事務的な誤りは毎年同一の要因で発生することが考えられ、「うっかり」とか「ちょっとした」というミスの一つでも減らして、処理のミスゼロ化を目標に業務を進めてほしい。</li> </ul>	<p>&lt;最終評価&gt;</p> <p style="text-align: right;"><b>B'</b></p> <p>■事務処理誤りが前年度に比べて減少したこと、また、事務処理誤りに対する職員の意識を高めるための方策を評価する。            ■業務改革としての定型的事務の集約化・アウトソースが、結果的に業務やサービスの質の低下につながるものがないよう適宜検証するとともに、引き続き、事務処理誤りゼロを目指して取組まれたい。</p>

※ 評価欄の判定基準は、S・A・B・C・D

【判定基準】 S：計画を大幅に上回っている A：計画を上回っている B：計画を概ね達成している C：計画を達成できていない D：計画を全く達成できておらず、大幅な改善が必要

27年度事業計画	評価等		
5. 経費の節減等の推進			
<p>【評価の視点】 サービス水準の確保に留意しつつ、業務の実施方法見直しの検討を行うとともに、経費の削減に努めているか。 調達や執行については、透明性の確保に努めているか。</p> <p>【検証指標】 ・保険給付担当職員の1人当たり給付業務処理件数 ・随意契約の割合（件数）、内訳 ・コピー用紙等の消耗品の使用状況</p>	<p>&lt;事業報告（概要）&gt;</p> <p>○経費削減に向けた取り組みとしては、サービス水準の確保に留意しつつ、年金事務所窓口職員の効率的配置により経費の削減を図り、各支部で使用するコピー用紙、プリンタートナー、各種封筒等については、本部において全国一括調達を行い経費削減と在庫管理の適正化を図ったほか、各支部で使用する事務用品等の消耗品については、平成23年度よりWebによる発注システム（インターネット環境遮断状況にあつてはFAXによる発注）を導入し、各支部における発注手続きの簡素化、事務量の軽減、スケールメリットによるコストの削減、随時発注による在庫の削減を図っています。</p> <p>○調達にあたっては、契約の透明性を高め調達コストの削減を図るため、100万円を超える調達は一般競争入札を原則とし、随意契約が必要なものについては、本部及び支部ともに調達審査委員会において個別に妥当性の審査を行っています。これら調達実績については、ホームページ等（インターネット環境遮断状況にあつては事務室受付窓口の掲示板等に掲示）で公表することにより透明性の確保に努めています。27年度における100万円を超える調達件数全体では、業務・システム刷新のサービスイン延期に伴う変更契約や旧システムにかかる延長契約等により、26年度と比べ34件の増加（26年度589件⇒27年度623件）となり、うち競争性のない随意契約の件数は77件の増加（26年度286件⇒27年度363件）となっており、27年度における契約件数全体に占める随意契約の割合は、58.3%（26年度48.6%）となっています。</p> <p>○コピー用紙等の使用状況としては、A4コピー用紙は26年度と比べ6,825箱の減少（26年度41,854箱⇒27年度35,029箱）、プリンタートナー（黒）は26年度に比べ454個の減少（26年度3,276個⇒27年度2,822個）、プリンタートナー（カラー）は26年度に比べ1,825個の減少（26年度3,475個⇒27年度1,650個）となっています。 27年度においてコピー用紙及びプリンタートナーの使用数量が減少した要因としては、業務・システム刷新に伴うペーパーレス化等によるものです。</p>		
<p>&lt;自己評価&gt;</p> <p>○年金事務所窓口の効率化（16年金事務所窓口廃止）により経費の削減を図っております。</p> <p>○コピー用紙、プリンタートナー、各種封筒等は、全国一括調達により経費削減と在庫管理の適正化を図っております。</p> <p>○事務用品等の消耗品については、平成23年度よりWebによる発注システム（インターネット環境遮断状況にあつてはFAXによる発注）を導入し、各支部における発注手続きの効率化、スケールメリットによるコスト削減、適正な在庫管理を行っております。</p> <p>○随意契約の件数については、業務・システム刷新のサービスイン延期に伴う変更契約や旧システムにかかる延長契約等により、平成26年度と比較して、平成27年度は77件増加していますが、調達にあたっては調達審査委員会において調達内容、調達方法、調達金額等について個別に妥当性の審査を行い、調達実績はホームページ等（インターネット環境遮断状況にあつては事務室窓口の掲示板等に掲示）で公表し、透明性及び公平性の確保を図り、適正な調達事務を執行しました。</p> <p>○業務・システム刷新に伴うペーパーレス化等により、コピー用紙及びプリンタートナーともに使用数量は、大幅に減少しております。</p>	<p>B</p>	<p>&lt;構成員ご意見&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●サービス水準の確保に留意して取り組みを進めていることは評価する。引き続き、事務費削減等の地道な取り組みの推進に期待する。</li> <li>●消耗品の使用量の節約に加えて、適正在庫という視点を持つことを評価する。</li> <li>●経費の節減について熱心に取り組んでいることがうかがわれる。</li> <li>●業務の効率化により随意契約の減少等評価すべきである。一方、競争入札の実施によることで、いたずらに価格の低廉化を招くことは結果として小規模事業者の利益を減ずるものであり、事業の継続性を損なうことになりかねない。経済産業省の推進する官公需適格組合の採用などにより構成員の大半を占める小規模事業者の事業継続という観点にも配慮する必要があるのではないか。</li> <li>●システム系の開発業務においてはどうしても高額な契約が発生し、同時に継続性も求められるが、システム構築に過誤があればそれによる業務の遅滞も招くことから賠償制度の整備と実際の請求方式の確立なども策定し、強い姿勢で対応すべきだと考える。</li> </ul>	<p>&lt;最終評価&gt;</p> <p>B'</p> <p>■消耗品の使用量の節約や適正在庫等の視点に立ち、経費の節減や業務の効率化に取り組んでいることは評価する。</p> <p>■今後も引き続き、当該取組みを推進するとともに、システム構築等の高額な契約に関し、その構築に過誤があれば、業務の遅滞を招くことから、賠償制度の整備と実際の請求方式等について検討されたい。</p>

## 全国健康保険協会の業績に関する評価（その他）

※ 評価欄の判定基準は、S・A・B・C・D

【判定基準】 S：計画を大幅に上回っている A：計画を上回っている B：計画を概ね達成している C：計画を達成できていない D：計画を全く達成できておらず、大幅な改善が必要

27年度事業計画	評価等		
<b>1. 事業主との連携・連携強化への取り組み</b>			
<p>【評価の視点】 支部管内の事業主（健康保険委員）との連携を進めるため、どのような取り組みを行っているか。 保健事業の推進などについて、よりよい協力関係を築き、事業主等との連携強化を図っていくため、どのような取り組みを行っているか。</p>	<p>&lt;事業報告（概要）&gt;</p> <p>○健康保険委員について 健康保険委員には、事業主及び加入者との連携を進めるため、事業所と協会けんぽとの接点の役割を担っていただいております。健康保険事業の広報のほか、各種事業の推進にご協力いただいております。健康保険委員が委嘱されていない事業所を対象として健康保険委員の委嘱拡大に努めました（平成27年度末委嘱者数 101,461名）。委嘱を受けた健康保険委員には協会けんぽの健康保険事業を十分にご理解いただくため、協会けんぽの現状や制度に関する説明会及び研修会を開催するほか、定期的に情報誌を発行する等、各種広報物を利用した情報提供を行っています。 また永年にわたりご尽力いただいた健康保険委員の活動や功績に対して感謝の意を表し、健康保険事業の円滑な推進を図ることを目的として「表彰制度」を実施し、さらなる連携強化に努めています。（平成27年度表彰実績：厚生労働大臣表彰33名、理事長表彰 88名、支部長表彰356名、計477名）</p> <p>○事業主等との連携の強化 データヘルス計画の基本事項であり、保健事業の基盤でもある「事業主等の健康づくり意識の醸成を目指した取り組み（コラボヘルス）」の一つの手段として、大分支部が行った「一社一健康宣言」を全国に横展開し、「健康宣言事業」を各支部において実施しています。また、支部・県が共同で事業所向けの健康づくりメニューをポイント化し、そのポイント上位事業所を表彰する「健康経営支援事業」（鳥取支部）も継続し、各支部の実情に合わせた事業展開を行っています。 「健康宣言事業」では、協会と事業所とのコラボヘルスだけでなく、地方自治体や関係団体（商工会議所、商工会等）とも連携強化を図り、この健康宣言事業に取り組む事業所に対し、その取り組みに応じて様々なインセンティブを付与しています。 愛知支部では、「社員の奥様にも健診プロジェクト」と称し、事業所コラボヘルスを活用した特定健診受診率向上事業を実施しました。これは、健康保険委員の事業所を対象に、その事業所の従業員（被保険者）の被扶養者に対して、事業主・支部長連名での受診勧奨通知を送付し、健診の勧奨から検診の申込みまでの間を事業所を巻きこんで管理し、特定健診の受診に結びつける事業です。 岩手支部と熊本支部では、事業所の業種業態の特性に合わせた健康づくりとして、敷居を下げた健康行動から実践する「スモールチェンジ」活動を推奨しています。</p>		
<自己評価>	A	<構成員ご意見>	<最終評価>
<p>○健康保険委員について 健康保険委員の委嘱者数は平成27年度末現在で101,461名、平成26年度末と比べて9,197名の方を新たに委嘱し、連携する事業所の拡大を図りました。 健康保険委員には協会けんぽの現状や制度に関する説明会及び研修会を開催するほか、定期的に情報誌を発行する等、各種広報物を利用した情報提供を行い、協会けんぽの健康保険事業を十分にご理解いただけるよう努めました。 永年にわたり尽力いただいた健康保険委員の活動や功績に対して感謝の意を表し、健康保険事業の円滑な推進を図ることを目的として「表彰制度」を実施しており、平成27年度は前年度を26名上回る表彰者数となりました。今後も引き続き、健康保険委員との連携強化を進めてまいります。</p> <p>○事業主等との連携の強化 事業主等の健康づくり意識の醸成を目指した取り組み（コラボヘルス）の一つの手段として実施している「健康宣言事業」は、27年度末現在で22支部が取り組んでおり、宣言事業所数は4,633に達しています。取組支部と宣言事業所数は拡大しており、従業員の健康づくりに対する事業主の行動変容に結びついています。 「健康宣言事業」では、協会と事業所だけでなく、地方自治体や関係団体との連携強化も図っています。また、「健康宣言事業」以外でも、支部の特性に合わせた独自事業を展開し、事業主や他団体を巻き込み、連携の強化に努めています。</p>		<p>●健康保険委員については、事業主との連携をはかる観点からも重要であり、引き続き、委嘱者数を増やす取り組みが必要。 ●事業主との連携強化をはかるためにも、コラボヘルスや金融機関での金利優遇などのインセンティブの付与の取り組みは評価できる。今後、特定保健指導を受けやすい職場環境や仕事上の配慮等、健康づくりへの行動変容に結び付けていくことが必要。 ●中小企業の従事者を被保険者とする協会けんぽにとって、事業主との連携の強化は極めて重要な意義を有しており、これまで積極的な取り組みをしてきていることは高く評価できる。今後はさらに事業主が医療保険の主体としての意識を持つような方向での取り組みを期待したい。 ●健康宣言事業という良い仕組みができた。地域の活性化や人材確保にもつながる施策であり、協会けんぽ都道府県支部の取り組みは自治体にもメリットがある施策である。 ●働き方がいい事業所はいい人材が集まるように、労働行政と連携した事業を進めてほしい。</p>	<p>■中小企業の従事者を被保険者とする協会けんぽにとって、事業主との連携の強化は極めて重要な意義を有しており、これまで積極的な取り組みをしてきていることは高く評価する。 ■今後は、さらに事業主が医療保険の主体としての意識を持つような取り組みを推進されたい。</p>