

全国健康保険協会業績評価シート (平成30年度)

4. 組織体制関係

令和元年9月26日

4. 組織体制関係

①人事制度の適正な運用と標準人員に基づく人員配置

事業計画

- 標準人員に基づく人員配置を実施していく。また、業務処理のあり方の見直しに伴う生産性の向上も見据え、標準人員のあり方を検証する。

※評価欄の判定基準は、S・A・B・C・Dの5段階評価

【判定基準】S:平成30年度計画(以下、「計画」という。)を大幅に上回る成果を得ている A:計画を上回る成果を得ている

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

自己評価：A

【自己評価の理由】

- 30年10月に適材適所の人員配置や人材育成、組織の活性化並びに29年10月より段階的に移行している標準人員を踏まえ、本部や支部間における全国規模の人事異動(255名)及び本(支)部内の配置換え(743名)を行った。
 - 協会システムの次期刷新を見据え、次期システムの在り方を検討するため、現行の業務体制の分析や次期システム刷新の方向性を検討するため、本部業務部に業務改革推進室を設置した。
 - 31年4月の大規模健康保険組合の解散による業務量の増加を見据え、東京支部の契約職員等の増員を行い、業務処理体制を整備した。
 - 協会における内部統制強化を目的として、現状分析や今後の内部統制強化の方向性等を検討するため、本部総務部に内部統制整備準備室を設置した。
 - 支部内のガバナンス及び連携の強化を目的として、一部の支部において部やグループの統廃合などの組織体制の見直しを行った。
- 以上により、自己評価は「A」とする。

【事業計画の達成状況】

<人事制度の適正な運用と標準人員に基づく人員配置>(事業報告書 P112)

- 30年10月には、標準人員を踏まえ、適材適所の人員配置や人材育成、組織の活性化を図るため、本部や支部間における全国規模の人事異動(255名)及び支(本)部内の配置換え(743名)を行った。
- 標準人員については、業務処理等のあり方の見直しに伴う効率化の進展に応じて、今後も見直しを検討していく。
- 運営方針の徹底や本部支部を通じた組織内の連携強化などを目的として全国支部長会議やブロック会議を開催し、意見交換を行った。また、協会全体の業績向上や各支部間の事業進捗状況など、組織として抱える課題等について、本部役職員が各支部を訪問し、意見交換を行った。

4. 組織体制関係

②人事評価制度の適正な運用

事業計画

- 評価者研修などを充実し、実態に即した効果的な評価制度を確立する。

※評価欄の判定基準は、S・A・B・C・Dの5段階評価

【判定基準】S:平成30年度計画(以下、「計画」という。)を大幅に上回る成果を得ている A:計画を上回る成果を得ている

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

自己評価：A

【自己評価の理由】

- 評価者の役割を担うグループ長補佐をはじめとした管理職(計72名)を対象とする階層別研修において、人事評価における目標設定やその目標を達成するための日々の業務管理や進捗管理、評価結果のフィードバックが、協会が期待する職員の育成や組織強化に通じることについて、意識づけを行った。
 - 制度を運用していく中で見つけた課題や改善点については、支部からの意見等を参考に見直しに向けた検討を行い、人事評価要領の一部見直しを行う等、職員の実績がより公正に評価されるよう改善した。併せて、評価期間における各職員の取組内容や成果を適切に人事評価に反映させるとともに、その評価結果を賞与や定期昇給、昇格に反映すること等により、実績や能力本位の人事を推進した。
- 以上により、自己評価は「A」とする。

【事業計画の達成状況】

<人事評価制度の適正な運用>(事業報告書 P112)

- 職員の目標管理を明確にした人事評価制度を通じて、組織目標の達成を促すとともに、高い実績を上げた職員に対して適正な処遇を行い、職員のモチベーションの維持・向上を図った。
- 30年度は、グループ長補佐以上の階層別研修において、人事評価における目標設定やその目標を達成するための日々の業務管理や進捗管理、評価結果のフィードバックが、協会が期待する職員の育成や組織強化に通じることについて、意識付けを促した。

4. 組織体制関係

③OJTを中心とした人材育成

事業計画

- OJTを中心としつつ、効果的に研修を組み合わせることで組織基盤の底上げを図る。
- 戦略的保険者機能の更なる発揮のための人材育成の仕組みについて、その導入に向けた検討に着手する。

※評価欄の判定基準は、S・A・B・C・Dの5段階評価

【判定基準】S:平成30年度計画(以下、「計画」という。)を大幅に上回る成果を得ている A:計画を上回る成果を得ている

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

自己評価：A

【自己評価の理由】

- 日々の業務遂行を通じた職場における人材育成(OJT)を中心に、それを補完する集合研修・自己啓発(Off-JT)を効果的に組み合わせることにより、計画的な人材育成に取り組み、職員一人ひとりが「自ら育つ」という成長意欲を高めることに加え、組織として「現場で育てる」という組織風土の醸成を進めた。
- 職員のキャリア形成を計画的かつ効果的に行う観点から、全階層の等級・役割に応じた階層別研修を実施し、対象となる職員全員が受講した。なお、組織マネジメント体制の強化に向けた幹部職層、管理職層のさらなる育成のため、管理職層の入り口と位置付けられているグループ長補佐に対しては、特に重点的な育成を実施した。
- 業務遂行上必要となる専門的なスキル等を習得するための業務別研修及び階層や業務分野に関わらず職員として理解すべき知識等を習得するためのテーマ別研修を実施した。加えて、職員の自己啓発支援として、通信教育講座の斡旋を実施した。
- OJTによる人材育成の促進を目的としたOJT実践研修を含む7つの研修を全職員を対象に実施した。加えて、各支部の課題に応じたテーマを設定し、意識啓発、知識習得及びスキルアップ等を行う独自研修を実施した。
- 戦略的保険者機能の更なる発揮のため、新たな人材育成の仕組みの導入に向け、企業における取組事例などの情報収集を実施した。

以上の取組みにより、組織基盤強化に向けた人材育成に積極的に取り組んだことから、自己評価は「A」とする。

4. 組織体制関係

③OJTを中心とした人材育成

【事業計画の達成状況】

<研修実施状況> (事業報告書 P112~P114)

○ 階層別研修

協会のミッションや協会を取り巻く環境、各階層に応じた期待する役割や必要な知識・能力・思考を習得できるよう、支部長研修、部長研修、グループ長研修、グループ長補佐研修、主任研修、スタッフ研修、一般職基礎研修、採用時研修、新入職員研修、新入職員フォローアップ研修の10講座を計16回、475名(29年度は計16回、552名)を対象に実施した。

また、グループ長補佐研修と主任研修の受講者に対しては、集合研修を補完するものとしてオンライン研修を計6回、201名に実施しました。さらに、グループ長補佐研修の受講者には、今後の目標設定やスキルアップの参考としてもらえるよう、研修受講後の行動変容を周囲の職員に半年間観察してもらいその結果を研修受講者本人にフィードバックすることで客観的な視点で自己を振り返る多面観察を34名(各受講者につき観察者4名、計136名)に実施した。

○ 業務別研修

各業務の特性に応じた研修として、必要な知識の習得及びスキルアップを図ることができるよう、統計分析研修(集合研修)、統計分析研修(個別研修)、GIS実践研修、新規採用レセプト点検員研修、第2期データヘルス計画PDCA研修、保健師フォローアップ専門研修、保健師全国研修、保健師等ブロック研修の8講座を計24回、861名(29年度は、15講座で計35回、1,023名)を対象に実施した。

○ テーマ別研修

ハラスメント事案が発生した際の管理職の役割や組織としての対応等を理解させる研修の1講座を2回、49名(29年度は2講座で計8回、101名)を対象に実施した。

また、研修受講者を講師として、支部の管理職以上の職員及びハラスメント相談員に対し、伝達研修を全支部において実施した。

○ 支部研修・自己啓発

支部研修については、29年度の6研修(ハラスメント防止研修・情報セキュリティ研修・個人情報保護研修・コンプライアンス研修・メンタルヘルス研修・接遇研修)に加えて、30年度には全ての職員が共通の認識を持ち、OJTによる育成がより促進される組織風土の醸成を目的とした「OJT実践研修」の計7研修を必須研修とし、全職員に対して実施した。また、各支部の課題に応じた独自研修を43支部において実施した。

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については、推奨講座の追加、申込み方法の簡素化等の方策により、職員の受講意欲の向上を図り、544名の職員から申込みがあった(29年度の申込み者は487名)。

4. 組織体制関係

③OJTを中心とした人材育成

【30年度研修実施状況】

※括弧内は研修受講延べ人数

		新入職員	スタッフ	主任	グループ長補佐	グループ長	部長	支部長
本部 集合研修	階層別 研修	新入職員研修 (58名) 新入職員フォロー アップ研修 (57名) 採用時研修 (27名)	スタッフ研修 (38名) 一般職基礎研修 (53名)	主任研修 オンライン研修 (167名)	グループ長補佐 研修 オンライン研修 (34名)	グループ長研修 (24名)	部長研修 (14名)	支部長研修 (3名)
	業務別 研修	新規採用レセプト 点検員研修 (47名)	統計分析研修（集合研修）（51名） 統計分析研修（個別研修）（102名） GIS実践研修（18名） 保健師等ブロック研修（407名）		第2期データヘルス計画PDCA研修（141名） 保健師フォローアップ専門研修（12名） 保健師全国研修（83名）			
	テーマ別 研修					ハラスメント発生時対応研修 (49名)		
支部研修	新入職員支部内 研修（新卒） (57名) 新入職員支部内 研修（既卒） (16名)							
	支部研修							
自己啓発	通信教育（544名）							

4. 組織体制関係

④支部業績評価の本格実施に向けた検討

事業計画

- 支部業績評価の本格実施への移行を検討し、他支部との比較を通じて各支部の業績を向上させ、協会全体の取組の底上げを図る。

※評価欄の判定基準は、S・A・B・C・Dの5段階評価

【判定基準】S:平成30年度計画(以下、「計画」という。)を大幅に上回る成果を得ている A:計画を上回る成果を得ている

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

自己評価：A

【自己評価の理由】

- 28年度より試行的に実施している支部業績評価制度において、支部の業績を他支部との比較を通じて可能な限り適正に評価し、その結果に基づき業務支援などを行い、協会全体の業績の向上を図った。
- 支部業績評価検討委員会において、支部の規模や地域特性などを踏まえて、更なる指標の適切性を図るため、支部の業績評価の評価項目、評価方法等の見直しを行った。
以上により、自己評価は「A」とする。

- 支部業績評価の実施方法は、協会の事業計画を踏まえた支部の組織目標について、アウトプット等で評価可能な事項は定量評価、数値化が困難な事項は定性評価(プロセス等の評価)を実施。

	評価項目
企画総務部門	医療費適正化の取組み (ジェネリック医薬品使用割合)等
保健部門	健診受診率、特定保健指導実施率等
業務部門	診療内容査定率、お客様満足度調査等



監査部門による
監査での評価
(減点)

4. 組織体制関係

④支部業績評価の本格実施に向けた検討

【事業計画の達成状況】

＜支部業績評価の本格実施に向けた検討＞（事業報告書 P114）

- 支部の業績を評価し、その結果に基づき業務支援を行う等により協会全体の業績向上を図るほか、支部管理職員の実績評価の参考とすることにより、職員の士気を高めること等を目的として、支部の業績評価を28年度から試行的に実施しており、30年度も引き続き29年度の結果を踏まえ、支部業績評価検討委員会を開催し、評価項目や評価方法について見直しを行った。

4. 組織体制関係

⑤費用対効果を踏まえたコスト削減等

事業計画

- 調達における競争性を高めるため、一者応札となった入札案件については、入札説明書を取得したが入札に参加しなかった業者に対するアンケート調査等を実施し、一者応札案件の減少に努める。

【KPI】

- 一般競争入札に占める一者応札案件の割合について、25%以下とする

※評価欄の判定基準は、S・A・B・C・Dの5段階評価

【判定基準】S:平成30年度計画(以下、「計画」という。)を大幅に上回る成果を得ている A:計画を上回る成果を得ている

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

自己評価：B

- 平成30年度のKPIの実績:一社応札割合 26.8%

【自己評価の理由】

- 一般競争入札においては、競争性を高め、コスト削減を図るため、保険者機能強化アクションプラン(第4期)において、令和2年度までに「一般競争入札に占める一者応札案件の割合について、20%以下とする」というKPIを設定し、初年度(平成30年度)においては25%以下、令和元年度においては23%以下とすることとしたが、平成30年度の一者応札割合は26.8%となった。(平成29年度は29%)
- 削減に向けた取組としては、一者応札となった入札案件については、入札説明書を取得しながら応札しなかった事業者に対してアンケート調査を実施し、要因分析を行ったところ、事業者の回答では「公告期間が短い」、「契約履行期限が短く、対応できない」といったスケジュールに関する意見が多かったことから、事業者が準備期間を確保できるよう余裕をもった調達スケジュールとするよう改善した。
- また、協会全体の調達情報を共有することにより応札者の増加を図るため、各支部の契約先等を記載した一覧表を作成し、類似案件の調達時の事業者への周知等に活用した。
- 以上のように、計画を概ね達成していることから、自己評価は「B」とする。

4. 組織体制関係

⑤費用対効果を踏まえたコスト削減等

【事業計画の達成状況】(事業報告書 P114)

- 調達にあたっては、契約の透明性を高めるとともに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・支部ともに調達審査委員会において個別に調達内容、調達方法、調達費用等の妥当性について審査を行っており、企画競争を除く競争性のない随意契約は、「事務所の賃貸借」や「システムの改修・保守」など契約の性質又は目的が競争を許さない場合等に限定している。平成30年度における、100万円を超える企画競争を除く競争性のない随意契約の件数は、11件(前年度比4.1%)の減少となった。また、契約件数全体に占める随意契約の割合は、34.7%(平成29年度は41.3% 前年度比6.6%ポイントの減少)となった。
- 一般競争入札においては、さらに競争性を高め、コスト削減を図るため、一者応札案件の減少に努めた。一者応札となった入札案件については、入札説明書を取得しながら応札しなかった事業者に対してアンケート調査を実施し、事業者が準備期間を確保できるよう余裕をもった調達スケジュールとするよう改善した。また、協会全体の調達情報を共有することにより応札者の増加を図るため、各支部の契約先等を記載した一覧表を作成し、類似案件の調達時の事業者への周知等に活用した。

[契約状況]

	26年度調達実績		27年度調達実績		28年度調達実績		29年度調達実績		30年度調達実績		前年度比	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合		増減率
一般競争入札	268件	45.5%	225件	36.1%	298件	46.7%	317件	48.8%	401件	54.1%	84件	26.5%
企画競争	35件	5.9%	35件	5.6%	49件	7.7%	64件	9.9%	83件	11.2%	19件	29.7%
随意契約	286件	48.6%	363件	58.3%	291件	45.6%	268件	41.3%	257件	34.7%	-11件	-4.1%
合計	589件		623件		638件		649件		741件		92件	14.2%

(注1) 契約金額が100万円を超えるものを計上。

(注2) 随意契約は、企画競争を除く競争性のない随意契約の件数を計上。また、件数には生活習慣病予防健診実施機関との契約件数及び特定保健指導の委託件数は含んでいない。

(注3) 平成30年度の随意契約の内訳は、事務所賃貸借関係が46件、システム関係が68件、窓口業務の社会保険労務士会への委託が9件、新聞等の広報関係が2件、一般競争入札不落によるものが7件、その他随意契約によることがやむを得ないものが125件。

4. 組織体制関係

⑤費用対効果を踏まえたコスト削減等

[一者応札割合(平成30年4月～平成31年3月契約分)]

	一般競争入札 契約件数 (100万円超)	一般競争入札 契約件数 (100万円以下)	計	一者応札件数 (再掲)	一者応札割合
本部	101件	8件	109件	26件	23.9%
支部計	300件	88件	388件	107件	27.6%
総計	401件	96件	497件	133件	26.8%

4. 組織体制関係

⑥コンプライアンスの徹底

事業計画

- 法令等規律の遵守(コンプライアンス)について、職員研修等を通じてその徹底を図る。

※評価欄の判定基準は、S・A・B・C・Dの5段階評価

【判定基準】S:平成30年度計画(以下、「計画」という。)を大幅に上回る成果を得ている A:計画を上回る成果を得ている

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

自己評価：A

【自己評価の理由】

- コンプライアンスに関する取組み等について、本部コンプライアンス委員会において審議するとともに、支部においても定期的又は随時に支部コンプライアンス委員会を開催した。
- 全職員がコンプライアンス及びハラスメント防止に関する研修を受講することで、職員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上と徹底を図った。
- さらに、管理職を対象に「ハラスメント発生時対応研修」を実施し、ハラスメント発生時の初動対応についての知識、スキルを習得することで、組織としての対応力向上を図った。

以上より、自己評価は「A」とする。

4. 組織体制関係

⑥コンプライアンスの徹底

【事業計画の達成状況】(事業報告書 P116)

- 法令等規律の遵守(コンプライアンス)の推進を図るため、30年12月に開催した本部コンプライアンス委員会において、コンプライアンスに関する取組み等について審議するとともに、支部において定期的又は随時に支部コンプライアンス委員会を開催した。
- 全職員に対してコンプライアンス及びハラスメント防止に関する研修を30年度も引き続き実施するとともに、新規採用者全員を対象とした採用時の研修においても講座を設け、その徹底に努めた。
- さらに、ハラスメント防止に関しては、本部主催の集合研修として、5・6月にハラスメント発生時対応研修を実施し、実際にハラスメントが発生した時に管理職としてどう対処したらよいか(初動対応、事実確認方法等)、適切な対応と被害の拡大防止等についての知識・スキルを習得させた。
- 全職員に行動規範小冊子を常時携行させ、コンプライアンス基本方針、行動規範、通報制度に対する職員の意識の醸成を図った。

4. 組織体制関係

⑦リスク管理

事業計画

- 大規模自然災害や個人情報保護・情報セキュリティ事案への対応など、より幅広いリスクに対応できるリスク管理体制の強化を図る。特に、情報セキュリティ対策については、CSIRT(Computer Security Incident Response Team)において迅速かつ効率的な初動対応を行う。

加えて、危機管理能力の向上のための研修や訓練を実施し、平時から有事に万全に対応できる体制を整備する。

※評価欄の判定基準は、S・A・B・C・Dの5段階評価

【判定基準】S:平成30年度計画(以下、「計画」という。)を大幅に上回る成果を得ている A:計画を上回る成果を得ている

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

自己評価：A

【自己評価の理由】

- 大規模自然災害への対応については、大規模な災害等によるシステム停止を想定した「情報システム運用継続計画(IT-BCP)」を策定した。また、北海道胆振東部地震においては、北海道支部以外の東日本18支部に対して、北海道支部の業務が行えるよう特別アカウントを合計126人分発行し、現金給付におけるサービススタンダード対象業務支援を行った。
- 情報セキュリティの強化については、情報セキュリティ対策推進計画に基づき、全職員を対象に情報セキュリティ自己点検や情報セキュリティ研修・標的型メール攻撃訓練等の取り組みを実施し、情報セキュリティ事案への対応能力向上を図った。
- 情報セキュリティに関する自己点検や理解度テスト等の結果を踏まえ、各支部のリスク度を点数化し、リスク度の高い支部に直接指導を行った。
- 情報セキュリティインシデント発生時の対策や適切な対応により被害を最小化させるため、厚生労働省とインシデント対応訓練を実施し、インシデント対応能力向上を図った。
- 定期的又は随時に個人情報保護管理委員会を開催し、個人情報管理についての現状把握・改善等を行い、管理体制の強化を図った。また、全職員を対象とした研修を通じて、個人情報保護に関する職員の意識醸成に努めた。
- 保有個人情報の適正な管理・廃棄等を強化・徹底するため、保有個人情報廃棄マニュアルを策定した。

以上より、自己評価は「A」とする。

【事業計画の達成状況】

<大規模自然災害への対応>(事業報告書 P116~P117)

- 協会業務の運営の根幹を担っている情報システムの継続稼働が不可欠であることから、予め情報システムに対する十分な備えとして、事業継続計画と整合性が確保された「情報システム運用継続計画(IT-BCP)」を平成30年5月に策定した。

4. 組織体制関係

⑦リスク管理

- 情報システムの停止を想定した訓練として、東西のデータセンターに設置されている災害対策用設備を使用し、設備稼働状態の確認及び業務継続に必要なデータやアプリケーションの整合性を確認する災害対策リハーサルを実施した。
- 平成30年9月の北海道胆振東部地震においては、熊本地震と同様に、北海道支部が大規模停電の影響を受け、業務遂行が一部困難となったが、支部被災時における支援対応に関する方針に従い、北海道支部以外の東日本18支部に対して、北海道支部の業務が行えるよう特別アカウントを合計126人分発行し、現金給付におけるサービススタンダード対象業務支援を行った。

<情報セキュリティの強化> (事業報告書 P117)

- 情報セキュリティのルールを遵守しているか検証するため、平成30年7月に自己点検を実施した。また、本部からフィードバックした結果を踏まえ、支部が独自の課題に対応した行動計画を策定することで、情報セキュリティ対策の実効性を高めた。
- 自己点検や理解度テスト等の結果を踏まえ、各支部のリスク度を点数化し、リスク度の高い支部には直接指導することで、情報セキュリティに関する理解度の向上を図った。
- 平成30年10月に情報セキュリティ研修をオンライン化し、従来の集合研修からe-ラーニングによる個別研修を実施した。また、個々の理解度を把握できるよう管理機能を向上させ、理解度の低い職員に対して個別指導による教育を徹底した。
- 平成30年11月にCSIRTにおける「被害の拡散を防止するための迅速かつ的確な初動対応の実施」、「再発防止に向けた対策の速やかな実施」を念頭に置いて、厚生労働省と連携し、インシデント対応訓練(協会ホームページにおいて、不審なファイルが作成されていたため、WEBサーバーの処理スピードが低下した場合を想定)を実施し、インシデント対応能力の向上を図った。
- 不審メールを受信した際に定められた手順で対処しているか検証するため、標的型メール攻撃のインシデント対応訓練実施し、不審メールを受信した際の初動対応や報告先について確認した。
- 協会ホームページを対象に、外部からの不正アクセスに対して十分なセキュリティ強度があるか検証するため、ペネトレーションテストを実施し、脆弱性がないことを確認した。
- 情報セキュリティ対策の包括的な規程である「全国健康保険協会情報セキュリティ規程」について、平成30年7月に改定された「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群」に準拠するよう平成31年3月に改定した。

<個人情報保護の徹底> (事業報告書 P118)

- 全職員を対象として個人情報保護研修を実施するとともに、支部において定期的又は随時に支部個人情報保護管理委員会を開催し、自主点検の結果を踏まえた個人情報管理体制の現状把握と問題点の是正措置等を行いました。
- 保有個人情報の適正な管理・廃棄等の強化・徹底をするため、「保有個人情報廃棄マニュアル」を30年9月に策定しました。

4. 組織体制関係

⑧協会システムの安定運用

事業計画(※)

○ 協会システムの安定運用に努める。

(※)平成30年度事業計画に記載はないが、評価いただきたい項目

※評価欄の判定基準は、S・A・B・C・Dの5段階評価

【判定基準】S:平成30年度計画(以下、「計画」という。)を大幅に上回る成果を得ている A:計画を上回る成果を得ている

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

自己評価 : A

【自己評価の理由】

- 加入者及び事業主に対し、保険証・限度額認定証の発行業務や各種保険給付の支払いなど、システムトラブルによる業務処理の滞留を発生させなかった。
- 協会システム利用者に対し、業務を停止させることなく、システムの安定稼働を図った。

以上より、自己評価は「A」とする。

【事業計画の達成状況】

<加入者、事業主及び協会システム利用者に対し、協会業務が停止することなくシステムを安定稼働させる。>

- 作業品質の向上やサービスレベルの適正化を継続的に実施していくための運用・保守の体制を見直した。また、安定運行を実現するために、各種サーバーやソフトウェアのバージョンアップ等のメンテナンスや日々の運行状況の監視を行った。
- システムの異常を察知した場合には、関係者を招集し、早急な復旧対応とともに、他に同様の事案がないかなどのチェックや体制強化等の対策を講じ、障害発生を未然に防いだ。
- システムの運用作業については、システム基盤や各種アプリケーションの領域間で調整を行い、システムに負荷が生じないよう計画的に実行した。

4. 組織体制関係

⑨法改正などへの適切なシステム対応

事業計画(※)

○ 法改正などへの適切なシステム対応を行う。

(※)平成30年度事業計画に記載はないが、評価いただきたい項目

※評価欄の判定基準は、S・A・B・C・Dの5段階評価

【判定基準】S:平成30年度計画(以下、「計画」という。)を大幅に上回る成果を得ている A:計画を上回る成果を得ている

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

自己評価 : A

【自己評価の理由】

○ 協会業務を円滑に進めるため、法改正などへのシステム改修及びリリースについては、全ての案件について、スケジュール内に対応を完了しており、現在、トラブルもなく安定稼働している。

以上より、自己評価は「A」とする。

【事業計画の達成状況】

<法改正等の動向に鑑みた継続的な協会システムの改善・対応をスケジュールどおり実施する。>

- ・診療報酬改定に伴うシステム改修
- ・マイナンバー業務に伴うシステム改修
- ・高額療養費制度改正に伴うシステム改修
- ・保健第3期における特定健診・保健指導の運用見直しに伴うシステム改修
- ・新元号対応のためのシステム改修

○ 診療報酬改定のシステム改修について、支払基金のインターフェース情報の変更により、協会のアプリケーションへ取り込む改修を実施し、平成30年6月にリリースした。

○ マイナンバーのシステム改修について、支部からの情報照会が円滑に行えるための改修を行った。また、スケジュール管理を徹底することにより、予定を前倒して平成30年7月にリリースした。

4. 組織体制関係

⑨法改正などへの適切なシステム対応

- 高額療養費制度改正のシステム改修について、70歳以上の加入者における現役並み所得区分の細分化及び一般区分の自己負担限度額の引き上げ並びに外来自己負担額の合計額に上限が設けられたことに伴うシステム改修を実施し、平成30年7月にリリースした。また、業務データを集計・蓄積するアプリケーションの改修も実施し、平成30年11月にリリースした。
- 第3期特定健康診査等実施計画のシステム改修について、特定健診・保健指導の業務運用が見直されることに伴うシステム改修を実施し、段階的にリリースした。
- 新元号発表後に、帳票の印字等の切り替えが速やかに行われるよう、事前に必要なテストを実施した。(平成31年4月完了)

4. 組織体制関係

⑩大規模プロジェクトの適切・確実な実施

事業計画(※)

○ 大規模プロジェクトを適切・確実に実施する。

(※)平成30年度事業計画に記載はないが、評価いただきたい項目

※評価欄の判定基準は、S・A・B・C・Dの5段階評価

【判定基準】S:平成30年度計画(以下、「計画」という。)を大幅に上回る成果を得ている A:計画を上回る成果を得ている

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

自己評価 : A

【自己評価の理由】

○ 業務・システム刷新第二段階については、開発範囲の要件確定作業を行い、開発事業者の調達を行った。令和2年2月のサービスインに向け、順調に開発を行っている。

○ 基盤中期更改については、基盤機器の入れ替えやソフトウェアのバージョンアップ等、現行システムを稼働しながら作業するため、加入者、事業主及び協会システム利用者に影響が及ばぬよう、検討やシュミレーションを重ね、最善なスケジュールを策定した。

以上より、自己評価は「A」とする。

【事業計画の達成状況】

＜大規模プロジェクトに係るシステム改修について、スケジュールを詳細化し、確実に実施することでシステムの安定運営に繋げる。＞

(1)業務・システム刷新第二段階

平成27年6月の業務・システム刷新のサービスイン以降に実現するとした開発対象機能について、その後の環境変化や業務プロセスの最適化の観点より選定した機能のシステム改修を行う。

・高額療養費等申請書のイメージワークフロー化

・OCRの読み取り機能の向上

○ スケジュールどおり基本設計工程及び詳細設計が終了し、現在も令和2年2月のサービスインに向けてシステム改修が進行中である。

(2)基盤中期更改

協会システムの基盤機器類については、「システムライフサイクルの長期化」の方針のもと、「10年ライフサイクル」を基本に調達しているが、長期利用が不可能な機器類について、5年リース満了時に入れ替えを実施する。また、ソフトウェアについても、契約の更新やバージョンアップを実施する。

○ 現行システムのリース満了への対応として、スケジュールどおりに基本設計工程まで終了し、現在も令和2年1月のサービスインに向けて、機器等の更改やシステム稼働がスムーズにできるよう、当該プロジェクトを進行中である。

○ LAN端末(業務用パソコンやプリンター等)について、令和2年1月の新端末導入に向けてスケジュールを策定し、調達準備を行った。

4. 組織体制関係

⑪ 中長期を見据えた新システム構想・立案や新技術の動向の調査・検討

事業計画(※)

- 中長期を見据えた新システム構想・立案や新技術の動向の調査・検討を行う。
- (※)平成30年度事業計画に記載はないが、評価いただきたい項目

※評価欄の判定基準は、S・A・B・C・Dの5段階評価

【判定基準】S:平成30年度計画(以下、「計画」という。)を大幅に上回る成果を得ている A:計画を上回る成果を得ている

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

自己評価 : A

【自己評価の理由】

- RPA※の導入による業務効率化を目標として、効率化が見込まれる業務を抽出し、RPA製品の選定や本番導入のためのRPA開発を実施した。
 ※RPA(Robotic Process Automation)とは、業務の自動化・効率化に向けた取り組みやソフトウェアのこと。職員が端末で行う定型業務をソフトウェアに設定することにより、職員のオペレーションを「ロボット」のように自動で行うことを可能とする。
 - 保険者機能の一層の強化のため、協会けんぽを取り巻く環境を鑑み、新たな業務戦略に伴うシステムの検討、具体的なICT活用の検討を行うため、次期業務・システム刷新に係る調査及び計画等作成支援業務委託の調達準備を行った。
- 以上より、自己評価は「A」とする。

【事業計画の達成状況】

<保険者機能の一層の強化のため、外部環境の変化や最新のICT技術等を活用したシステムを構想する。>

- RPA導入の手始めとして、本部業務で効率化が見込まれる15業務について、RPA開発に着手して順次リリースした。(令和元年7月までに全15業務に係るRPAのリリースが完了し、順調に稼働している。)
- 現行システムは、令和5年3月に「10年ライフサイクル」期限を迎えることから、次期システムの在り方について検討を始めることとし、最新の技術動向や製品・サービス等の調査、協会の業務・システムの適用可能性及び将来の業務・システムに採用できるICTの分析等に関する業務構想を検討するため、次期業務・システム刷新に係る調査及び計画等作成支援業務委託の調達準備を行った。

4. 組織体制関係

⑫情報セキュリティやシステム案件調達への適切な対応

事業計画(※)

- 情報セキュリティやシステム案件調達への適切な対応を行う。
- (※)平成30年度事業計画に記載はないが、評価いただきたい項目

※評価欄の判定基準は、S・A・B・C・Dの5段階評価

【判定基準】S:平成30年度計画(以下、「計画」という。)を大幅に上回る成果を得ている A:計画を上回る成果を得ている

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

自己評価 : A

【自己評価の理由】

- 情報セキュリティ対策については、常時不審メール及び不正アクセスを検知・ブロックしていることにより、現行システムサービスイン(平成27年6月)以降は、情報セキュリティインシデントが発生していない。
 - システム案件調達の対応については、原則競争入札を実施し、適切な調達を行った。また、随意契約は、調達コストの妥当性を図るため、工数及び内容精査を実施した。
- 以上より、自己評価は「A」とする。

【事業計画の達成状況】

<情報セキュリティ事案への技術的対策、リスク管理向上のための研修や訓練を実施し、有事の際に対応できる体制を整備する。>

- 不審メール及び不正アクセスの件数は、依然として多い状況が継続しているが、攻撃と疑われる通信を検知・ブロックし、恒久的なブロック設定を実施したことにより、インシデントの発生を防止している。

<調達の競争性の向上及びコスト削減のための取り組みを実施する。>

- 調達の透明性を高めるとともに調達コストの削減を図るため、競争を許さない役務等とそうでないものを切り分け、原則競争入札を実施した。
- 随意契約は、システム改修・保守に限定し、個別に調達内容や調達コスト等の妥当性について精査した。