

平成22年度全国健康保険協会業績評価項目一覧(健康保険)

《目標指標》 数値目標の達成状況による評価

項目	内容	目標
サービス関係指標		
サービススタンダードの遵守	健康保険給付の受付から振込までの日数の目標（10営業日）の達成率	100%
	健康保険給付の受付から振込までの日数	10営業日以内
保険証の交付	資格情報の取得から保険証送付までの平均日数	2日以内
お客様満足度	窓口サービス全体としての満足度	21年度の状況より改善
	職員の応接態度に対する満足度	
	訪問目的の達成度	
	窓口での待ち時間の満足度	
	施設の利用の満足度	
保健事業関係指標		
健診の実施	特定健康診査実施率	被保険者 45%、被扶養者 55%
事業主健診の実施	事業主健診のデータの取込率	20%
保健指導の実施	特定保健指導実施率	被保険者 37.1%、被扶養者 32.4%
保健指導の効果	メタボリックシンドローム該当者及び予備群の減少率	24年度において対20年度10%
	生活習慣病予防健診検査項目別指導区分の改善状況	21年度の状況より改善
	生活習慣病（問診票区分）の改善度	
医療費適正化関係指標		
レセプト点検効果額	被保険者1人当たり資格点検効果額	21年度実績を上回る
	被保険者1人当たり内容点検効果額	21年度実績を15%以上上回る
	被保険者1人当たり外傷点検効果額	21年度実績を20%以上上回る
ジェネリック医薬品の使用促進	ジェネリック医薬品使用割合	使用割合の伸び率を21年度の3倍に増加

平成22年度全国健康保険協会業績評価項目一覧(健康保険)

《検証指標》 実施状況(対前年度実績との比較含む)に対する評価等

項目	内容
各種サービスの利用状況	・インターネットによる医療費通知の利用割合 ・任意継続被保険者の口座振替利用率
事務処理誤りの防止	「事務処理誤り」発生件数
お客様の苦情・意見	苦情・意見の受付件数とその内容
ホームページの利用	ホームページへのアクセス件数(平日における1日当たり平均アクセス件数)
申請・届出の郵送化	申請・届出の郵送化率
業務の効率化・経費の削減	・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

平成22年度全国健康保険協会業績評価項目一覧(船員保険)

船員保険の評価項目については、健康保険と同様に事業計画の項目(目標指標、検証指標)とした。

《目標指標》 数値目標の達成状況による評価

項目	内容	目標
サービス関係指標		
サービススタンダードの遵守	船員保険職務外給付の受付から振込までの日数の目標(15営業日)の達成率	(22年度上半期から段階的に向上し、)22年度下半期において100%
	船員保険職務外給付の受付から振込までの日数	22年3月時より減少
保険証の交付	資格情報の取得(年金事務所からの回送)から保険証送付までの平均日数	5日以内
疾病任意継続被保険者の保険証の交付	資格取得申請の受付または勤務していた船舶所有者における資格喪失情報の取得(年金事務所からの回送)のいずれか遅い方から保険証送付までの平均日数	5日以内
お客様満足度	申請・手続き方法に対する満足度	調査項目について整理し、満足度調査の実施について22年度に検討
	職員の応接態度に対する満足度	
	電話連絡・電話照会目的の達成度	
	サービス全体としての満足度	
保健事業関係指標		
特定健診の実施	特定健康診査実施率	被保険者 45.0%、被扶養者 52.6%
船舶所有者健診の実施	船員所有者健診のデータの取込率	20%
保健指導の実施	特定保健指導実施率	被保険者 32.4%、被扶養者 32.4%
医療費適正化関係指標		
レセプト点検効果額	被保険者1人当たり資格点検効果額	21年度実績を上回る
	被保険者1人当たり内容点検効果額	
	被保険者1人当たり外傷点検効果額	

平成22年度全国健康保険協会業績評価項目一覧(船員保険)

《検証指標》 実施状況(対前年度実績との比較含む)に対する評価等

項目	内容
事務処理誤りの防止	「事務処理誤り」発生件数
お客様の苦情・意見	苦情・意見の受付件数とその内容
業務の効率化・経費の削減	・ 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

平成22年度全国健康保険協会業績評価項目一覧(共通)**《全体的な取り組み》 協会全体としての取り組みに対する評価等**

項目	内容
組織の活性化への取り組み	協会のミッションや目標の徹底
	職場におけるコミュニケーションの強化、人材育成
	自由闊達な気風と創意工夫に富んだ組織風土・文化の定着
職員の意識向上への取り組み	各階層に求められる能力や知識の習得
	コンプライアンス、個人情報保護
	業務分野等、研修などによる人材育成
支部との連携強化への取り組み	本部と支部の支援・協力
	本部と支部を通じたガバナンス
	支部内の部門間の連携の強化