

全国健康保険協会評価項目新旧対照表（前年度比較）

健康保険

【目標指標】

（新：18項目）			（旧：18項目）		
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%	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		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	平成22年度 の状況より改善	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			職員の応接態度に対する満足度	
	訪問目的の達成度			訪問目的の達成度	
	窓口での待ち時間の満足度			窓口での待ち時間の満足度	
	施設の利用の満足度			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 47.5% 被扶養者 62.5%	特定健康診査の実施	特定健康診査実施率	被保険者 45% 被扶養者 55%
事業者健診の取得	事業者健診のデータの取込率	20% (被保険者)	事業主健康診断の実施	事業主健康診断のデータの取込率	20%
保健指導の実施	特定保健指導実施率	被保険者 41.2% 被扶養者 38.6%	特定保健指導の実施	特定保健指導実施率	被保険者 37.1% 被扶養者 32.4%
健診・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	平成22年度 の状況より改善	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年度で対20年度)10%減
	メタボリックシンドローム診断基準項目別該当者率			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
	生活習慣の改善状況			生活習慣病（問診票区分）の改善度	
医療費適正化等関係指標					
レセプト点検効果額	被保険者1人当たり内容点検効果額	平成22年度 を上回る	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
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 (数量ベース)	26% (平成24年度までに 30%以上)		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
加入者・事業主への広報	メールマガジンの登録件数	平成22年度 を10%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
都道府県との連携	・都道府県医療費適正化計画に係る検討会への参加支部数 ・都道府県ジェネリック使用促進協議会への参加支部数	平成22年度 を上回る	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

【検証指標】

（新：9項目）		（旧：7項目）	
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	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		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	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	お客様の苦情・意見	苦情・意見の受付件数とその内容
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	ホームページの利用	ホームページへのアクセス件数
	被保険者1人当たり外傷点検効果額	申請・届出の郵送化	申請・届出の郵送化率
ホームページの利用	ホームページへのアクセス件数	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
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 ・ その他の取り組み状況		

全国健康保険協会評価項目新旧対照表（前年度比較）

船員保険

【目標指標】

（新：8項目）			（旧：9項目）		
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（ 10営業日 ）の達成率	100%	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	10営業日以内		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	3営業日以内	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	3営業日以内	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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請・手続き方法に対する満足度 ・ 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 	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
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 47.5% 被扶養者 61.4%	特定健康診査の実施	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	船員手帳健診 のデータ取込率	20%	船舶所有者健康診断の実施	船舶所有者健診 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 38.6% 被扶養者 38.6%	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%
医療費適正化等関係指標					
レセプト点検効果額	被保険者1人当たり内容点検効果額	平成22年度を上回る	レセプト点検効果額	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被保険者1人当たり資格点検効果額 ・ 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 	21年度実績 を上回る

【検証指標】

（新：6項目）		（旧：3項目）	
事務処理誤りの防止	「事務処理誤り」発生件数	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	お客様の苦情・意見	苦情・意見の受付件数とその内容
お客様満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請手続き期間に対する満足度 ・ 申請書の内容等に対する満足度 ・ 職員の応接態度に対する満足度 ・ 申請手続き全体に対する満足度 	業務の効率化・経費の削減	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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
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 被保険者1人当たり外傷点検効果額		
業務の効率化・経費の削減	<ul style="list-style-type: none"> ・ 随意契約の割合（件数）、内訳 ・ コピー用紙等の消耗品使用状況 ・ その他の取り組み状況 		

全国健康保険協会評価項目新旧対照表（前年度比較）

業務運営体制等

【全体的な取り組み】

（新：4項目）		（旧：3項目）	
組織の活性化への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	組織の活性化への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・各階層に求められる能力や知識の取得 ・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 	職員の意識向上への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・各階層に求められる能力や知識の取得 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	支部との連携強化への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・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
事業主との連携強化への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・事業主(健康保険委員)への協力の徹底 ・事業主(健康保険員)とのコミュニケーションの強化 ・事業主(健康保険員)との連携の強化 		