

業績評価指摘事項における平成 24 年度事業計画への反映状況

1. 「業績全般の評価」における指摘事項の反映状況

指摘事項	24 年度事業計画への反映状況
<p>健康保険給付などの加入者サービスの向上や、レセプト点検、ジェネリック医薬品の利用促進などの医療費適正化、保健事業等の業務の推進について、確実に向上している。一層の充実に向けた取組みを期待したい。</p> <p>協会全体としては、各事業で順調にレベルが向上していると認められるが、都道府県支部ごとの業務の質や実績に大きな差異が認められる。このため、事業ごとに運営の質や評価が良好な支部と低調な支部の取組みを比較分析するなどにより、支部間の格差の解消に取り組まれない。</p>	<p>Ⅱ. 重点事項</p> <p>1. 保険運営の企画</p> <p>(1) 保険者機能の発揮による総合的な取組みの推進</p> <p>新たに策定する「新保険者機能強化アクションプラン（仮称）」に基づき、地域の医療費、健診データ、加入者・患者からの考えを収集・分析するとともに、地域の実情を踏まえ、加入者の疾病の予防や健康増進、医療の質の確保、医療費適正化対策の推進のため、以下のような取組みを総合的に推進していく。あわせて、パイロット事業等の成果を全国的に普及する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 医療に関する情報の収集と分析 ○ 医療に関する情報の加入者・患者への提供 ○ 都道府県など関係方面への積極的な発信 ○ 他の保険者との連携や共同事業の実施 ○ 保健事業の効果的な推進 ○ ジェネリック医薬品（後発医薬品）の使用促進 ○ 効果的なレセプト点検の推進 ○ 傷病手当金、出産手当金、柔道整復施術療養費等健康保険給付の審査強化 等 <p>(2) 地域の実情に応じた医療費適正化の総合的対策</p> <p>レセプト点検、ジェネリック医薬品の使用促進、現金給付の審査強化等の医療費適正化対策を、財政再建期間の3年目である24年度において、強力に実施する。</p> <p>また、支部の実情に応じ、医療費適正化のための総合的な対策を都道府県や他の保険者と連携しつつ、立案・実施していく。</p>

(3) ジェネリック医薬品の更なる使用促進

ジェネリック医薬品に切替えた場合の自己負担額の軽減効果を通ずるサービス等による使用促進効果を更に着実なものとするよう、加入者への適切な広報等とともに、地域の実情に応じて、医療機関関係者、薬局関係者へ働きかける等きめ細かな方策を進める。また、24年度診療報酬改定を踏まえ、調剤薬局で個別にジェネリック医薬品に切替えた場合の軽減効果額の情報が提供されることに合わせ、加入者向けのジェネリック医薬品の浸透を図る。

2. 健康保険給付等

(1) サービス向上のための取組

加入者等のご意見や苦情等を迅速に、また、正確に現場にフィードバックし、サービスの改善に結びつける。さらに、お客様満足度調査等を実施し、加入者等の意見やニーズを適切に把握しサービスの改善や向上に努める。その際、各支部の創意工夫を活かしていく。

健康保険給付については、申請の受付から給付金の振込までの期間をサービススタンダードとして定め、その状況を適切に管理し、着実に実施する。

教育研修の実施等を通じて、加入者本位の理念について職員への一層の徹底を図るとともに、お客様に対する接遇の向上を図るなど、お客様の満足度を高める。

年金事務所の協力・連携や公募により、健康保険委員（健康保険サポーター）の委嘱を進め、各支部の健康保険事業に関する広報、相談、各種事業を推進していく。

申請書等の様式や記載要領、パンフレット等については、加入者等の立場からみてわかりやすく改善するとともに、手続きの簡素化を進める。

各種広報や健康保険委員による相談対応、申請書類の配備場所の拡大、わかりやすい記載要領の作成等を通じて、郵送による申請や電子申請の促進のための環境整備を進める。

インターネットを活用した医療費の情報提供サービスや、任意継続被保険者保険料の口座振替の利用の促進を図る。

(2) 高額療養費制度の周知

医療機関の協力を得つつ、限度額適用認定証を申請すれば高額療養費が現物化されることな

ど高額療養費制度について周知を図る。また、高額療養費の未申請者に対する支給申請手続きを簡素化するサービスを更に推進する。

(5) 傷病手当金、出産手当金、柔道整復施術療養費等に係る適正な給付業務の推進

- 傷病手当金、出産手当金、柔道整復施術療養費等に係る不適切な申請事例へ厳格に対処するため、本部、支部に設置している「保険給付適正化プロジェクトチーム」を活用し、効果的な審査・調査手法を全国的に実施していく。また、不適切な申請がなされないよう加入者及び事業主等への周知を図る。特に、柔道整復施術療養費においては、加入者等に対し文書照会等を実施するなど、適正受診の促進を図る。

(6) レセプト点検の効果的な推進

内容点検においては、システムにより点検できるレセプト抽出の精度を上げ、点検業務を充実強化する。

また、各支部の点検効果向上に向けた改善、査定事例の共有化、査定事例の集約、自動点検機能の効果的活用、研修の充実、点検員の勤務成績に応じた評価等により、点検技術の全国的な底上げを図るとともに、オンラインレセプトの一部を外注化し、点検員が点検業者のノウハウを取得し活用すること並びに競争性を確保することにより、レセプト点検の質のより一層の向上を図り、点検効果額を更に引上げる。

資格点検においては、オンラインレセプトの請求前資格確認により、早期化及び効率化を図る。

3. 保健事業

(1) 保健事業の総合的かつ効果的な推進

- 加入者の疾病の予防や健康の増進を目指し、22年9月に協会内でとりまとめた基本方針に沿って、特定健康診査及び特定保健指導を最大限に推進する。24年度は、5年を1期とした医療費適正化計画の最終年度であることを踏まえ、目標達成に向けて一層の取組み強化を図る。その際、支部ごとの「健康づくり推進協議会」などにおいて、保健事業に関する全体像などを描く。

	<p>保健事業の効果的な推進を図るため、本部と支部の共同で実施したパイロット事業の成果を広めていく。</p> <p>(2) 特定健康診査及び特定保健指導の推進</p> <p>□ 特定健康診査及び特定保健指導については、事業主への積極的な働きかけとともに、市町村が行うがん検診との連携や、特定保健指導の外部委託、ITの活用などを進めるほか、好事例を検証し、支部独自の取組みを強化する。</p> <p>また、保険者による健診・保健指導等に関する検討会（厚生労働省保険局において、平成23年4月から開催）での見直し結果を踏まえ、健診受診率や保健指導の実施率の向上を図るための具体的な取組みを進める。</p> <p>事業者健診については、医療保険者への健診結果データの提供の徹底を図るための行政通知を踏まえ、事業所に対する適切な広報や積極的な事業所訪問により意識啓発を図り、特定健康診査実施目標の到達に努めていく。</p> <p>保健指導については、事業所との距離を更に縮めることで身近な存在となり、事業主や加入者に健康の大切さを認識いただき、より多くの加入者が保健指導を受けられることができるよう、事業の実施方法を工夫する。また、生活習慣病のリスクに応じた行動変容の状況や予防の効果を把握、評価、検証し、より効果的な保健指導に向けた取組みを進める。</p>
<p>協会けんぽの健康保険事業を円滑に推進するためには、加入する事業所が中小の事業所であるという特性を考慮すると、事業主の理解が極めて重要である。特に、全医療保険者の共通の取組みである特定健診、特定保健指導を進める場合、被保険者はもちろんのこと事業主の理解と協力が欠かせない。事業所への情報提供などの手段も活用しつ</p>	<p>I. 事業運営の基本方針</p> <p>従来の広報に留まらず、中小企業団体と連携し、制度や協会運営に関する意見を吸い上げ、政策提言や運営改善に役立てると同時に、家計や経営環境が厳しい状況の中において、被用者医療保険の柱である協会けんぽの機能の重要性を被保険者・加入者が理解し、安心感をもてるよう、保険料率のお知らせとともに、医療保険制度の仕組みや現役世代が高齢者の医療を支えている構造についても、加入者・事業主の方々の理解と納得が得られるよう、周知広報に万全を期す。</p> <p>II. 重点事項</p> <p>1. 保険運営の企画</p> <p>(5) 広報の推進</p>

つ、一層の協力関係の醸成に努められたい。

□ 加入者及び事業主に対する情報提供や広報については、ホームページのほか、支部ごとに定期的なお知らせを行うとともに、メールマガジンや携帯サイトを活用し、加入者の視点から積極的な情報提供を行う。また、都道府県、市町村、関係団体との連携による広報、テレビ・ラジオ、新聞・雑誌などメディアへの発信力を強化する。

特に、ホームページについては、加入者サービスの視点から現在の仕様を見直し、より加入者及び事業主にとって「見やすい・探しやすい」ホームページとなるよう検討を進める。

□ モニター制度や対話集会をはじめ加入者から直接意見を聞く取組みを進め、これらの方々の意見を踏まえ、創意工夫を活かし、わかりやすく、迅速に加入者・事業主に響く広報を実施する。

救急医療をはじめ地域の医療資源が公共性を有するものであり、また、有限でもあることについて、医療の受け手であり支え手でもある加入者の意識が高まるよう、都道府県等とともに広報に努める。

3. 保健事業

(1) 保健事業の総合的かつ効果的な推進

□ 加入者の疾病の予防や健康の増進を目指し、22年9月に協会内でとりまとめた基本方針に沿って、特定健康診査及び特定保健指導を最大限に推進する。24年度は、5年を1期とした医療費適正化計画の最終年度であることを踏まえ、目標達成に向けて一層の取組み強化を図る。その際、支部ごとの「健康づくり推進協議会」などにおいて、保健事業に関する全体像などを描く。

保健事業の効果的な推進を図るため、本部と支部の共同で実施したパイロット事業の成果を広めていく。

(2) 特定健康診査及び特定保健指導の推進

□ 特定健康診査及び特定保健指導については、事業主への積極的な働きかけとともに、市町村が行うがん検診との連携や、特定保健指導の外部委託、ITの活用などを進めるほか、好事例を検証し、支部独自の取組みを強化する。

事業者健診については、医療保険者への健診結果データの提供の徹底を図るための行政通知を踏まえ、事業所に対する適切な広報や積極的な事業所訪問により意識啓発を図り、特定健康診査実施目標の到達に努めていく。

保健指導については、事業所との距離を更に縮めることで身近な存在となり、事業主や加入者に健康の大切さを認識いただき、より多くの加入者が保健指導を受けられることができるよう、事業の実施方法を工夫する。また、生活習慣病のリスクに応じた行動変容の状況や予防の効果を把握、評価、検証し、より効果的な保健指導に向けた取組みを進める。

2. 「具体的な評価内容」における指摘事項の反映状況

【健康保険事業関係】

項目	指摘事項	24年度事業計画の関係箇所
サービススタンダードの遵守	<ul style="list-style-type: none"> ・厳格な審査を要する事案への対応を確保しつつ、引き続き高い目標達成率の保持と目標を達成できなかった支部の改善・努力を期待する。 	<p>II. 重点事項</p> <p>2. 健康保険給付等</p> <p>(1) サービス向上のための取組</p> <p>健康保険給付については、申請の受付から給付金の振込までの期間をサービススタンダードとして定め、その状況を適切に管理し、着実に実施する。</p> <p>【目標指標】 サービス関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も機構と密接に連携し、保険証の送付までの平均交付日数を高い水準に維持することを期待したい。 	<p>I. 事業運営の基本方針</p> <p>保険料収納や保険証交付の前提となる被保険者資格の確認などを担う日本年金機構との連携を深め、円滑な事業実施を図る。</p> <p>【目標指標】 サービス関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
お客様満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・支部間の格差も見られることから、好事例の支部間の取組みの共有を進めるなどにより、評価が低調な支 	<p>II. 重点事項</p> <p>2. 健康保険給付等</p> <p>(1) サービス向上のための取組</p> <p>加入者等のご意見や苦情等を迅速に、また、正確に現場にフィード</p>

	<p>部について徹底した改善の取組みを行うべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 22 年度における申請、手続きの郵送化率は 7 割を超えている。今後は、窓口でのお客様満足度調査に限定することなく、幅広いお客様満足度の把握も検討されたい。 	<p>バックし、サービスの改善に結びつける。さらに、お客様満足度調査等を実施し、加入者等の意見やニーズを適切に把握しサービスの改善や向上に努める。その際、各支部の創意工夫を活かしていく。</p> <p>教育研修の実施等を通じて、加入者本位の理念について職員への一層の徹底を図るとともに、お客様に対する接遇の向上を図るなど、お客様の満足度を高める。</p> <p>4. 組織運営及び業務改革</p> <p>(2) 組織や人事制度の適切な運営と改革</p> <p>◇ 組織運営体制の強化</p> <p>本部と支部の適切な支援・協力関係、本部と支部を通じた内部統制（ガバナンス）、支部内の部門間連携を強化するとともに、必要に応じて組織体制を見直し、組織運営体制の強化を図る。</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> <p>加入者本位、主体性と実行性の重視、自由闊達な気風と創意工夫に富んだ組織風土・文化の更なる定着に向けて、協会のミッションや目標の徹底、研修の充実を図る。</p> <p>【目標指標】 サービス関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様満足度 23 年度の状況より改善 <p>※参考：具体的な取組み例</p> <ul style="list-style-type: none"> ○サービス向上のため、調査委託業者調査員による架電覆面調査を実施（結果を全支部へフィードバック）。 ○課題のある支部に対して、調査委託業者による調査結果の個別報告及びお客様対応に関する実務研修会（ロールプレイング）を実施（平成 23 年度については、7 支部に対して実施）。
--	---	---

<p>特定健康診査の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・山形支部（平成 22 年度 63.7%）など実施率の比較的高い支部の取組みを分析し、全国の支部で共有するなど、全国的な特定健診の実施の底上げに取り組まれたい。 ・被扶養者は女性の比率が高いため、若年層でがん検診との同時実施や、健康状況を自ら管理する意識づけ、年齢・性別の特性に応じた啓発活動の実施など、着実な実施率の向上策を検討されたい。 	<p>Ⅱ. 重点事項</p> <p>3. 保健事業</p> <p>(1) 保健事業の総合的かつ効果的な推進</p> <p>加入者の疾病の予防や健康の増進を目指し、22 年 9 月に協会内でとりまとめた基本方針に沿って、特定健康診査及び特定保健指導を最大限に推進する。24 年度は、5 年を 1 期とした医療費適正化計画の最終年度であることを踏まえ、目標達成に向けて一層の取組み強化を図る。その際、支部ごとの「健康づくり推進協議会」などにおいて、保健事業に関する全体像などを描く。</p> <p>保健事業の効果的な推進を図るため、本部と支部の共同で実施したパイロット事業の成果を広めていく。</p> <p>(2) 特定健康診査及び特定保健指導の推進</p> <p>特定健康診査及び特定保健指導については、事業主への積極的な働きかけとともに、市町村が行うがん検診との連携や、特定保健指導の外部委託、IT の活用などを進めるほか、好事例を検証し、支部独自の取組みを強化する。</p> <p>保険者による健診・保健指導等に関する検討会（厚生労働省保険局において、平成 23 年 4 月から開催）での見直し結果を踏まえ、健診受診率や保健指導の実施率の向上を図るための具体的な取組みを進める。</p> <p>【目標指標】 保健事業関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定健康診査実施率 被保険者 50.0% 被扶養者 27.8% <p>※参考：具体的な取組み例</p> <p>○平成 24 年度のパイロット事業において、女性にターゲットを絞ったア</p>
------------------	---	--

		<p>アプローチ方法による集団特定健診を実施し無関心層への意識啓発を図る予定。</p>
<p>事業主健康診断の実施</p>	<p>・岐阜支部のように 10.1% (平成 21 年度は 2.2%) と大きく改善した例もあるので、各支部の取組みを分析し、全国の支部で共有するなどにより、全国的な底上げに取り組みたい。</p>	<p>II. 重点事項</p> <p>3. 保健事業</p> <p>(1) 保健事業の総合的かつ効果的な推進</p> <p>加入者の疾病の予防や健康の増進を目指し、22 年 9 月に協会内できとりまとめた基本方針に沿って、特定健康診査及び特定保健指導を最大限に推進する。24 年度は、5 年を 1 期とした医療費適正化計画の最終年度であることを踏まえ、目標達成に向けて一層の取組み強化を図る。その際、支部ごとの「健康づくり推進協議会」などにおいて、保健事業に関する全体像などを描く。</p> <p>保健事業の効果的な推進を図るため、本部と支部の共同で実施したパイロット事業の成果を広めていく。</p> <p>(2) 特定健康診査及び特定保健指導の推進</p> <p>事業者健診については、医療保険者への健診結果データの提供の徹底を図るための行政通知を踏まえ、事業所に対する適切な広報や積極的な事業所訪問により意識啓発を図り、特定健康診査実施目標の到達に努めていく。</p> <p>【目標指標】 保健事業関係指標</p> <p>・事業者健診のデータの取込率 10% (被保険者)</p>
<p>特定保健指導の実施</p>	<p>・各支部の取組みを分析し、全国の支部での共有を徹底して、全国の保健指導事業の底上げに取り組みたい。</p>	<p>II. 重点事項</p> <p>3. 保健事業</p> <p>(1) 保健事業の総合的かつ効果的な推進</p> <p>加入者の疾病の予防や健康の増進を目指し、22 年 9 月に協会内できとりまとめた基本方針に沿って、特定健康診査及び特定保健指導を最</p>

		<p>大限に推進する。24年度は、5年を1期とした医療費適正化計画の最終年度であることを踏まえ、目標達成に向けて一層の取組み強化を図る。その際、支部ごとの「健康づくり推進協議会」などにおいて、保健事業に関する全体像などを描く。</p> <p>保健事業の効果的な推進を図るため、本部と支部の共同で実施したパイロット事業の成果を広めていく。</p> <p>(2) 特定健康診査及び特定保健指導の推進</p> <p>特定健康診査及び特定保健指導については、事業主への積極的な働きかけとともに、市町村が行うがん検診との連携や、特定保健指導の外部委託、ITの活用などを進めるほか、好事例を検証し、支部独自の取組みを強化する。</p> <p>保険者による健診・保健指導等に関する検討会（厚生労働省保険局において、平成23年4月から開催）での見直し結果を踏まえ、健診受診率や保健指導の実施率の向上を図るための具体的な取組みを進める。</p> <p>保健指導については、事業所との距離を更に縮めることで身近な存在となり、事業主や加入者に健康の大切さを認識いただき、より多くの加入者が保健指導を受けられることができるよう、事業の実施方法を工夫する。</p> <p>【目標指標】保健事業関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定保健指導率 被保険者 16.0% 被扶養者 16.0%
<p>保健指導の効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・加入者個人ごとの健診、指導、診療等のデータベースが構築されれば、個人ベースと集団ベースで、生活 	<p>II. 重点事項</p> <p>3. 保健事業</p> <p>(2) 特定健康診査及び特定保健指導の推進</p> <p>生活習慣病のリスクに応じた行動変容の状況や予防の効果を把握、</p>

	<p>習慣病予防検診の検査項目ごとや指導区分ごとの具体的な効果測定が可能となり、保健事業の目的である生活習慣病の罹患や重症化の防止等を推進できるので、健康情報の経年推移を把握できる仕組みの構築を早急に検討されたい。</p>	<p>評価、検証し、より効果的な保健指導に向けた取組みを進める。</p> <p>【検証指標】（目標指標から変更）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健診・保健指導の効果 <p>※参考：具体的な取組み例</p> <p>○保健指導の対象者への勧奨ツールとして当該者の健康情報の経年推移を伝える取組をパイロット事業として実施。</p>
<p>レセプト点検効果額</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・（外傷点検が目標にはるか及ばない結果となったことについて）その要因を「交通事故の減少」としてしているが、交通事故の発生件数など外部の要素によって影響が生じやすいものであるならば、目標の設定方法を改善する必要がある。 	<p>II. 重点事項</p> <p>2. 健康保険給付等</p> <p>(6) レセプト点検の効果的な推進</p> <p>内容点検においては、システムにより点検できるレセプト抽出の精度を上げ、点検業務を充実強化する。</p> <p>各支部の点検効果向上に向けた改善、査定事例の共有化、査定事例の集約、自動点検機能の効果的活用、研修の充実、点検員の勤務成績に応じた評価等により、点検技術の全国的な底上げを図るとともに、オンラインレセプトの一部を外注化し、点検員が点検業者のノウハウを取得し活用すること並びに競争性を確保することにより、レセプト点検の質のより一層の向上を図り、点検効果額を更に引上げる。</p> <p>資格点検においては、オンラインレセプトの請求前資格確認により、早期化及び効率化を図る。</p> <p>【目標指標】 医療費適正化関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被保険者1人当たり内容点検効果額 23年度を上回る

		<p>【検証指標】（目標指標から変更）</p> <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人当たり外傷点検効果額
ジェネリック医薬品の使用促進	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、他の保険者や地域団体等との連携による取組みを着実にを行いながら、一層の使用促進を進められたい。 	<p>II. 重点事項</p> <p>1. 保険運営の企画</p> <p>(3) ジェネリック医薬品の更なる使用促進</p> <p>ジェネリック医薬品に切替えた場合の自己負担額の軽減効果を通知するサービス等による使用促進効果を更に着実なものとするよう、加入者への適切な広報等とともに、地域の実情に応じて、医療機関関係者、薬局関係者へ働きかける等きめ細かな方策を進める。また、24年度診療報酬改定を踏まえ、調剤薬局で個別にジェネリック医薬品に切替えた場合の軽減効果額の情報が提供されることに合わせ、加入者向けのジェネリック医薬品の浸透を図る。</p> <p>【目標指標】 医療費適正化関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ジェネリック医薬品使用割合（数量ベース） 23年度を上回る
各種サービスの利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットによる医療費情報提供サービスの利用率は極めて低いことから、サービスの周知徹底とともに、魅力あるサービス内容への充実の検討など、今後も積極的な普及・促進に努め、近い将来には紙の医療費通知の削減に繋が 	<p>II. 重点事項</p> <p>2. 健康保険給付等</p> <p>(1) サービス向上のための取組</p> <p>インターネットを活用した医療費の情報提供サービスや、任意継続被保険者保険料の口座振替の利用の促進を図る。</p> <p>【検証指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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

	<p>る方策を検討されたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(任意継続被保険者の保険料の口座振替利用率について) 昨年度より 6.7 ポイント上回っているが、広報活動をさらに展開し、利用率の向上に取り組まれたい。 	
<p>事務処理誤りの防止</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事案の性質に応じた原因分析と再発防止策を講じるなど、事務処理誤り「ゼロ」を目指して、引き続き取り組まれたい。 	<p>I. 事業運営の基本方針</p> <p>協会の運営については、情報発信を強化し、スピード感をもって実行に移していくとともに、指標(数値)化を行い、定期的に公表するものとし、運営委員会及び評議会を基軸として、加入者及び事業主の意見に基づき、PDCAサイクルを適切に機能させていく。</p> <p>II. 重点事項</p> <p>4. 組織運営及び業務改革</p> <p>(4) 業務改革の推進</p> <p>よりよいサービスの標準化を目指し地域の実情を踏まえて、複数の支部単位で設置された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実現していく。</p> <p>□ 入力業務等の定型的な業務や繁忙期の業務については、アウトソーシングを一層推進するとともに、業務及びそのプロセスや職員の配置等の不断の点検等を通じて、職員のコア業務や企画業務への重点化を進める</p> <p>【検証指標】</p>

<p>お客様の苦情・意見</p>	<p>・業務の改善に活かす提言ととらえて、どのように活かされたのかを明確にするなどの取組みにより、全職員が等しく問題認識を共有する仕組みとするなどの工夫をされたい。</p>	<p>・「事務処理誤り」発生件数</p> <p>II. 重点事項</p> <p>2. 健康保険給付等</p> <p>(1) サービス向上のための取組</p> <p>加入者等のご意見や苦情等を迅速に、また、正確に現場にフィードバックし、サービスの改善に結びつける。さらに、お客様満足度調査等を実施し、加入者等の意見やニーズを適切に把握しサービスの改善や向上に努める。その際、各支部の創意工夫を活かしていく。</p> <p>【検証指標】</p> <p>・苦情・意見の受付件数とその内容</p>
<p>ホームページの利用</p>	<p>・利用者が何を要求しているのかの分析を行い、検索しやすい画面構成や情報の充実など、魅力ある内容の充実に努められたい。</p>	<p>II. 重点事項</p> <p>1. 保険運営の企画</p> <p>(5) 広報の推進</p> <p>加入者及び事業主に対する情報提供や広報については、ホームページのほか、支部ごとに定期的なお知らせを行うとともに、メールマガジンや携帯サイトを活用し、加入者の視点から積極的な情報提供を行う。また、都道府県、市町村、関係団体との連携による広報、テレビ・ラジオ、新聞・雑誌などメディアへの発信力を強化する。</p> <p>特に、ホームページについては、加入者サービスの視点から現在の仕様を見直し、より加入者及び事業主にとって「見やすい・探しやすい」ホームページとなるよう検討を進める。</p> <p>【検証指標】</p> <p>・ホームページへのアクセス件数</p>
<p>申請・届出の郵送化</p>	<p>・事業主や加入者への広報活</p>	<p>II. 重点事項</p>

	<p>動や、加入者サービスの向上に、引き続き努めるとともに、郵送トラブルに伴う加入者への不利益が発生していないか等を検証することも必要である。</p>	<p>2. 健康保険給付等</p> <p>(1) サービス向上のための取組</p> <p>申請書等の様式や記載要領、パンフレット等については、加入者等の立場からみてわかりやすく改善するとともに、手続きの簡素化を進める。</p> <p>各種広報や健康保険委員による相談対応、申請書類の配備場所の拡大、わかりやすい記載要領の作成等を通じて、郵送による申請や電子申請の促進のための環境整備を進める。</p> <p>【検証指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請・届出の郵送化率 <p>※参考：具体的な取組み例</p> <p>○申請書送付時に、あらかじめ郵送先が印刷された用紙を同封することで返信時のミスが生じないような取組などを実施。</p>
<p>業務の効率化・経費の削減</p>	<p>・今後とも、職員のコスト意識を高め、本部一括調達の効果を見極めながら、経費の計画的な削減に取り組むことを期待する。</p>	<p>II. 重点事項</p> <p>4. 組織運営及び業務改革</p> <p>(1) 業務・システムの刷新</p> <p>現行システムについては、劣化に伴うトラブルを回避する必要があるとともに、大量データ処理に対応しきれていないことや、大量の紙を使用する処理となっていることから、23年度における新しい業務プロセスを踏まえたシステムの要件定義を受けて、24年度から、段階的に新システムの設計及び構築を進める。</p> <p>(4) 業務改革の推進</p> <p>よりよいサービスの標準化を目指し地域の実情を踏まえて、複数の支部単位で設置された業務改革会議等により、各支部の創意工夫を提</p>

		<p>案・検討できる機会を作り具体的な改善を実現していく。</p> <p>□ 入力業務等の定型的な業務や繁忙期の業務については、アウトソーシングを一層推進するとともに、業務及びそのプロセスや職員の配置等の不断の点検等を通じて、職員のコア業務や企画的業務への重点化を進める</p> <p>(5)経費の節減等の推進</p> <p>事務経費削減計画2年目を踏まえ、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、引き続き競争入札や全国一括入札、消耗品の web 発注を活用した適切な在庫管理等により、経費の節減に努める。</p> <p>システム刷新による業務プロセスの見直しに当たっては、経費削減の観点からもどのような方策が可能か検討を加えていく。</p> <p>調達や執行については、調達審査委員会のもと、これらを適切に管理するとともに、ホームページにより調達結果等を公表することにより、透明性の確保に努める。</p> <p>【検証指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康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
--	--	---

【船員保険事業関係】

項目	指摘事項	24年度事業計画の関係箇所
サービススタンダードの遵守	・厳格な審査を要する事案への対応を確保しつつ、引き	II. 重点事項 2. 船員保険給付等の円滑な実施

	<p>続き高い目標達成率の保持を期待する。</p>	<p>(2) サービス向上のための取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職務外給付については、サービススタンダード（申請の受付から給付金の振込みまでの期間：10 営業日）の状況を適切に管理し、100%の達成率を目標に着実に実施する。 <p>【目標指標】 サービス関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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% ・職務外給付の受付から振込までの日数 10 営業日以内
<p>保険証の交付</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も機構と密接に連携し、船員保険証の送付までの平均交付日数を高い水準に維持することを期待したい。 	<p>I. 基本方針</p> <p>3 (3) PDCA（計画、実行、評価、改善）サイクル等を通じた効率化や日本年金機構等の関係機関との連携に努める。</p> <p>【目標指標】 サービス関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>疾病任意継続被保険者の保険証の交付</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も機構と密接に連携し、任継保険証の送付までの平均交付日数を高い水準に維持することを期待したい。 	<p>I. 基本方針</p> <p>3 (3) PDCA（計画、実行、評価、改善）サイクル等を通じた効率化や日本年金機構等の関係機関との連携に努める。</p> <p>【目標指標】 サービス関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
<p>お客様満足度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・船員保険事務は、本部一括処理であり、郵送や電話に 	<p>II. 重点事項</p> <p>2. 船員保険給付等の円滑な実施</p>

	<p>よる対応が主となっている特性を踏まえ、お客様満足度調査の実施方法等の検討を、早急に進められたい。</p>	<p>(2) サービス向上のための取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様満足度調査について必要な見直しを行ったうえで、継続的に実施する。 <p>【検証指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様満足度
<p>特定健康診査の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特定健診の実施の底上げに取り組まされたい。 ・被扶養者は女性の比率が高いため、若年層でがん検診との同時実施や年齢・性別の特性に応じた受診促進策の実施など、着実な受診率の向上策を検討されたい。 	<p>II. 重点事項</p> <p>3. 保健・福祉事業の着実な実施</p> <p>(1) 保健事業の効果的な推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・船員労働の特殊性を踏まえたサービスの向上を図るよう、外部委託事業者のノウハウを活用し、健診及び特定保健指導を中核として、保健事業の効果的な推進を図る。 ・船員手帳健診の実施機関情報の収集等を行い、必要な地域に健診実施機関を拡大する。また、被保険者の特定保健指導の外部委託実施機関を拡大する。 <p>(2) 特定健康診査及び特定保健指導の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部委託事業者のノウハウを活用し、適切な広報を通じて、加入者の健康に対する意識を高めるなど、健診受診率や特定保健指導の実施率の向上を図る。 ・加入者あて文書の送付時等に必要に応じて、健診及び特定保健指導の案内チラシを同封することや関係団体の協力を得て船員関係機関紙等を活用する等、適切な広報を実施する。また、疾病任意継続被保険者に対して保険証や保険料納付書等の送付時に健診案内チラシを同封する。 ・生活習慣病予防健診について、健診案内パンフレット送付時に対象者名を記載した受診券を船舶所有者を通じて交付する方式を導入し、受

		<p>診手続きの簡素化を図る。また、未受診者がいる船舶所有者に対し、再度健診案内を送付する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 被扶養者の特定健康診査と市町村が実施するがん検診との同時受診に関する広報を受診券の送付時等に実施する。 <p>【目標指標】 サービス関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> 特定健康診査実施率 被保険者 41.7% 被扶養者 29.3%
<p>船舶所有者健康診断の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 船舶所有者に対する健康意識の醸成を一層高める取組みを行うことで、データ提供への理解を求めるよう努められたい。 	<p>II. 重点事項</p> <p>1. 保険運営の企画・実施</p> <p>(2) 情報提供・広報の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> 加入者や船舶所有者に対する情報提供や広報については、ホームページ等により、加入者の立場からわかりやすい積極的な情報提供を適切に実施する。 インターネットをご利用いただけない加入者の方々を含めた幅広い広報を実施するため、船員保険パンフレットを労働基準監督署や年金事務所等の関係機関に配布する。 引き続きホームページに「船員保険マンスリー」を掲載するとともに、年に一度、船員保険の運営状況等について加入者や船舶所有者等に「船員保険通信」を送付するなど、積極的かつ定期的な情報提供を行う。 関係団体の協力を得て、船員関係機関誌や海運関係機関誌等による情報提供を効果的に活用するなど、定期的かつ効率的な広報を実施する。 <p>【目標指標】 サービス関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> 船員手帳健診のデータ取込率 20%

<p>保健指導の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・目標の「32.4%」よりも大きく下回っており、今後も実施方法の工夫や対象者の意識啓発を通じて、保健指導事業の底上げに取り組みたい。 	<p>Ⅱ. 重点事項</p> <p>3. 保健・福祉事業の着実な実施</p> <p>(1) 保健事業の効果的な推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・船員労働の特殊性を踏まえたサービスの向上を図るよう、外部委託事業者のノウハウを活用し、健診及び特定保健指導を中核として、保健事業の効果的な推進を図る。 ・船員手帳健診の実施機関情報の収集等を行い、必要な地域に健診実施機関を拡大する。また、被保険者の特定保健指導の外部委託実施機関を拡大する。 <p>(2) 特定健康診査及び特定保健指導の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部委託事業者のノウハウを活用し、適切な広報を通じて、加入者の健康に対する意識を高めるなど、健診受診率や特定保健指導の実施率の向上を図る。 ・加入者あて文書の送付時等に必要に応じて、健診及び特定保健指導の案内チラシを同封することや関係団体の協力を得て船員関係機関紙等を活用する等、適切な広報を実施する。また、疾病任意継続被保険者に対して保険証や保険料納付書等の送付時に健診案内チラシを同封する。 ・被扶養者の特定保健指導に係る自己負担額を軽減する。また、特定保健指導対象者に対し、指導を受けるよう働きかけを強化する。 <p>【目標指標】 サービス関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定保健指導実施率 被保険者 15.0% 被扶養者 15.0%
<p>レセプト点検効果額</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、査定事例の共有など、点検技術の底上げにより、効率的な点検に取り 	<p>Ⅱ. 重点事項</p> <p>2. 船員保険給付等の円滑な実施</p> <p>(5) レセプト点検の効果的な推進</p>

	<p>組まれたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・システムによる抽出条件を活用した効率的なレセプト点検を行う。また、研修の充実、抽出条件等の蓄積、点検員の知識・査定事例の共有化を推進し点検技術の向上に努め、点検効果額を引き上げる。 ・査定事例を集約して、より有効なシステムによるチェックを実施する。 <p>【目標指標】 医療費適正化関係指標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被保険者1人当たり内容点検効果額 23年度を上回る <p>【検証指標】（目標指標から変更）</p> <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人当たり外傷点検効果額
<p>事務処理誤りの防止</p>	<p>・体制の強化などの効果が現れていると思われるが、事務処理誤り「ゼロ」を目指して、事案の性質に応じた原因分析と再発防止策を講じるなど、引き続き取り組まれたい。</p>	<p>I. 基本方針</p> <p>3 (3) PDCA（計画、実行、評価、改善）サイクル等を通じた効率化や日本年金機構等の関係機関との連携に努める</p> <p>II. 重点事項</p> <p>4. 組織運営及び業務改革</p> <p>(3)業務改革の推進</p> <p>業務及びそのプロセスや職員の配置等の不断の点検等を通じて、職員のコア業務や企画的業務への重点化を進める。</p> <p>【検証指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「事務処理誤り」発生件数
<p>お客様の苦情・意見</p>	<p>・業務の改善に活かす提言ととらえて、どのように活かされたのかを明確にする</p>	<p>II. 重点事項</p> <p>2. 船員保険給付等の円滑な実施</p> <p>(2)サービス向上のための取組み</p>

	<p>などの取組みにより、全職員が等しく問題認識を共有する仕組みとするなどの工夫をされたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・加入者等のご意見や苦情等を迅速にサービスの改善に結びつける。 <p>【検証指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・今後とも、職員のコスト意識を高め、本部一括調達の効果を見極めながら、経費の計画的な削減に取り組むことを期待する。 	<p>II. 重点事項</p> <p>4. 組織運営及び業務改革</p> <p>(3) 業務改革の推進</p> <p>業務及びそのプロセスや職員の配置等の不断の点検等を通じて、職員のコア業務や企画的業務への重点化を進める。</p> <p>(4) 経費の節減等の推進</p> <p>引き続き競争入札や全国一括入札、消耗品の web 発注を活用した適切な在庫管理等により、経費の節減に努める。</p> <p>調達や執行については、調達審査委員会のもと、これらを適切に管理するとともに、ホームページにより調達結果等を公表することにより、透明性の確保に努める。</p> <p>【検証指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・船員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使用状況

【業務運営体制等】

項目	指摘事項	24年度事業計画の関係箇所
組織の活性化への取り組み	指摘事項なし。	<p>II. 重点事項</p> <p>4. 組織運営及び業務改革</p>

		<p>(2) 組織や人事制度の適切な運営と改革</p> <p>◇ 実績や能力本位の人事の推進</p> <p>目標管理制度を活用した人事評価制度を適切に運用し、実績や能力本位の人事を推進する。また、現行の人事制度の課題を整理し、中長期視点に立って見直しを検討する。</p> <p>◇ 協会の理念を实践できる組織風土・文化の更なる定着</p> <p>加入者本位、主体性と実行性の重視、自由闊達な気風と創意工夫に富んだ組織風土・文化の更なる定着に向けて、協会のミッションや目標の徹底、研修の充実を図る。</p>
<p>職員の意識向上への取り組み</p>	<p>指摘事項なし。</p>	<p>II. 重点事項</p> <p>4. 組織運営及び業務改革</p> <p>(2) 組織や人事制度の適切な運営と改革</p> <p>◇ 協会の理念を实践できる組織風土・文化の更なる定着</p> <p>加入者本位、主体性と実行性の重視、自由闊達な気風と創意工夫に富んだ組織風土・文化の更なる定着に向けて、協会のミッションや目標の徹底、研修の充実を図る。</p> <p>◇ コンプライアンス・個人情報保護等の徹底</p> <p>法令等規律の遵守（コンプライアンス）については、内部・外部の通報制度を実施するとともに、研修等を通じて、その遵守を徹底する。また、個人情報保護や情報セキュリティについては、各種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常時点検し、徹底する。</p> <p>(3) 人材育成の推進</p> <p>階層別研修を実施するとともに、重点的な分野を対象とした業務別研修を実施する。</p> <p>特に若手職員に対する階層別研修では、職員に自らのキャリアビジョンを意識させることにより、具体的な目標を持って日々の仕事に取</p>

		<p>り組む姿勢を持つことができるようカリキュラムを工夫する。また、人事制度の見直しの検討に併せて、職員のキャリア形成を計画的かつ効果的に行えるようにするため、研修制度の見直しを検討する。</p> <p>その他、引き続き、e-ラーニングの実施や通信教育講座の斡旋など多様な研修機会の確保を図る。</p>
<p>支部との連携強化への取り組み</p>	<p>・協会全体として保険者機能を更に発揮していくため、事業が低調な支部には協会本部からの強力な支援策や改善策を提示するなど、支部との連携強化の積極的な取り組みを期待したい。</p>	<p>II. 重点事項</p> <p>4. 組織運営及び業務改革</p> <p>(2) 組織や人事制度の適切な運営と改革</p> <p>本部と支部の適切な支援・協力関係、本部と支部を通じた内部統制（ガバナンス）、支部内の部門間連携を強化するとともに、必要に応じて組織体制を見直し、組織運営体制の強化を図る。</p>