

**平成23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
<b>サービス関係指標</b>		
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営業日以内
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
	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	
<b>保健事業関係指標</b>		
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%
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）
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%
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
	メタボリックシンドローム診断基準項目別該当者率	
	生活習慣の改善状況	
<b>医療費適正化等関係指標</b>		
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
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）
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
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

《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
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
ホームページの利用	ホームページへのアクセス件数
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 随意契約の割合（件数）、内訳</li> <li>・ コピー用紙等の消耗品の使用状況</li> <li>・ その他の取り組み状況</li> </ul>