

# 全国健康保険協会の健康保険事業及び船員保険事業の業績に関する評価結果 (平成 23 年度)

平成 24 年 11 月 30 日

## I. 評価の視点

全国健康保険協会（以下「協会」という。）は、保険者として健康保険事業と船員保険事業を行い、加入者が良質かつ効率的な医療を享受できるようにするとともに、加入者の健康増進に取組み、加入者と事業主の利益の実現を図ることを基本使命としている。

こうした基本使命を踏まえ、民間の利点やノウハウを積極的に取り入れ、保険者機能を十分に発揮するため、

- ・ 加入者と事業主の意見に基づく自主自律の運営
- ・ 加入者と事業主の信頼が得られる公正で効率的な運営
- ・ 加入者と事業主への質の高いサービスの提供
- ・ 被用者保険の受け皿としての健全な財政運営

を基本コンセプトとして、事業に取り組んでいる。

また、船員保険事業の運営に当たっては、「船員保険事業を通じ、わが国の海運と水産を支える船員と家族の皆様の健康と福祉の向上に全力で取り組む」という基本的な考え方に立って、事業の運営に取り組んでいる。

これら協会に求められる使命等を踏まえ、健康保険法（大正 11 年法律第 70 号）第 7 条の 30 の規定に基づき、協会の健康保険事業と船員保険事業の業績評価について、平成 23 年度事業計画に掲げた項目ごとの「個別的な評価」と業務実績全体の状況についての「業績全般の評価」を行った。

なお、業績の評価に当たり、第三者の視点を取り入れた適切な評価を行う観点から、有識者等を構成員とした「全国健康保険協会業績評価に関する検討会」（平成 24 年 9 月 4 日、10 月 3 日開催）の各構成員の意見を参考としている。

## II. 平成 23 年度の業績全般の評価

業績の個別項目に関する具体的な評価については、別添のとおりであるが、全般としての評価結果は次のとおりである。この評価結果を踏まえ、今後の協会の事業運営に臨みたい。

### 【健康保険】

#### 1. サービス向上の取組みについて

協会では、健康保険給付の申請受付から給付費振込までの期間について、「10営業日以内」という目標を設定し、その達成率を「100%」と定めているが、平成23年度の目標達成率は99.76%であり、平均所要日数は7.81日である。いずれも前年度より向上している。

健康保険被保険者証（以下「保険証」という。）の交付については、加入資格情報の取得から保険証の送付までの平均日数の目標を「2営業日以内」と定めているが、平成23年度の目標達成率は、前年度に引き続き100%を達成している。

傷病手当金や出産手当金は休業中の所得保障を目的とした給付であり、一日でも早く適正に給付することは、保険者の重要な使命であり、また、保険証の的確・迅速な交付は、協会に対する信頼の確保の重要な要素である。今後とも高い水準に維持することを期待する。

また、協会では、業務の改善に反映することを目的として、毎年度、お客様満足度調査を実施している。平成23年度は、「窓口サービス全体としての満足度」について95.5%と前年度より0.7ポイント向上し、他の項目についても概ね向上している。職員への研修、毎週ミーティング等の取組みの効果が現れたものと考えられる。今後もマンネリズムに陥ることなく、さらなる窓口サービスの向上に取り組まれない。なお、「施設利用の満足度」については、前年度より1.1ポイント向上しているものの、83.2%と他の項目に比べ低い水準にとどまっており、支部別に検討を加えるなど満足度向上に取り組まれない。

## 2. 保健事業の取組みについて

協会では、35歳以上の被保険者に対し、生活習慣病予防健診を行い、40歳以上の被保険者に対しては、特定健康診査（以下「特定健診」という。）を包括して実施している。

平成23年度においては、健診機関の選定基準の緩和により健診機関を前年度から9か所増の2,711機関として利便性の向上等を図るとともに、健診対象者データをダウンロードできるサービスを開始し、事業所における申込み手続きの負担軽減を図った。被扶養者については、受診券申請書の提出を省略し、直接事業主に受診券を送付する取組みに加え、モデル的に被扶養者の受診券を自宅に直接送付する取組みの実施など実施率の向上に取り組んだ。平成23年度の被保険者を対象とした特定健診の実績は、前年度と比較して約27万2千人増加したものの、実施率は42.7%と目標の「47.5%」には届かなかった。

また、被扶養者については13.8%であり、前年度より0.7ポイント上回ったものの、目標の「62.5%」を大きく下回っている。

事業者健診のデータ取込については、事業所訪問による勧奨を行うなどの取組みにより、データ取得数は前年度と比較して約11万6千件増加したものの、デー

タ取込率は2.2%と目標の「20%」を大きく下回っている。

特定保健指導の実施については、支部幹部による事業所単位の健診・医療費データを持参しての事業所訪問の実施、保健師90名、管理栄養士82名の採用による体制の強化、休日や夜間での公民館等の公的施設を利用した保健指導の実施などに取り組んだ。平成23年度の被保険者を対象とした特定保健指導の実績は、前年度と比較して約3万1千人増加したものの、実施率は8.6%と目標の「41.2%」を大きく下回っている。また、被扶養者については2.0%であり、前年度より0.4ポイント上回ったものの、目標の「38.6%」を大きく下回っている。

協会における特定健診、特定保健指導の推進にあたっては、小規模の事業所が広い地域に点在し、効率的な取組みが難しいこと、保険者と事業主との距離感が大きいことなどの特性があり、前年度と比較して実績は向上してきているものの、短期間で大幅な実施率の向上を実現することは難しい。しかしながら、協会の基本使命の一つである「加入者の皆様の健康増進を図る」ことを実現していくための重要な施策であり、強力な取組みが必要である。実施率の比較的高い支部の取組みの分析、モデル事業、パイロット事業の成果の検証、不定期の健診受診者についての分析などあらゆる施策を検討するとともに、事業主との連携の強化に努め、実施率の向上に取り組まれない。

### 3. 医療費適正化の取組みについて

診療報酬明細書（以下「レセプト」という。）の内容点検の取組みについては、各支部において数値目標と行動計画を策定し、本部においてその計画の進捗管理を行うなど協会全体での取組みを進めたこと、さらに研修の実施、事例検討、点検情報の共有化などに取り組んだことにより、被保険者1人当たりの内容点検効果額は、前年度より23.7%増加し、1,079円となった。また、効果額の支部間格差についても10倍から5倍に縮小するなど、着実な取組みが認められる。引き続き、支部間の格差の解消など、積極的な取組みを期待する。

ジェネリック医薬品の使用促進の取組みについては、平成23年度は、ジェネリック医薬品に切替えることでどれくらい窓口負担が軽減されるかお知らせする「ジェネリック医薬品軽減額通知」について、約84万人に通知（全支部）し、そのうちジェネリック医薬品に切り替えていただけなかった加入者に対して2回目の通知を行う新たな取組みを実施（22支部）したほか、従来の「ジェネリック医薬品希望カード」、「ジェネリック医薬品希望シール」に加えて、新たに「ジェネリック医薬品使用促進チラシ」を作成し、支部を通じて加入者に配布するなどの取組みを行った。平成23年度の使用割合は23.4%と前年度より0.8ポイント向上しているものの、目標である「26%」には届かなかった。引き続き24年度30%以上の目標に向け、一層の使用促進に取り組まれない。

## **[船員保険]**

### **1. サービス向上の取組みについて**

協会では、船員保険職務外給付の申請受付から給付費振込までの期間について、「10 営業日以内」という目標を設定し、その達成率を「100%」と定めているが、平成 23 年度の目標達成率は 99.0%であり、平均所要日数は 7.17 日である。いずれも前年度より向上している。

船員保険被保険者証（以下「船員保険証」という。）の交付については、加入資格情報の取得から船員保険証の送付までの平均日数の目標を「3 営業日以内」と定めているが、平成 23 年度の実績は 2.04 日であり、前年度に引き続き目標を上回って達成している。

疾病任意継続被保険者証（以下「任継保険証」という。）の交付については、資格喪失情報の取得から任継保険証の送付までの平均日数の目標を「3 営業日以内」と定めているが、平成 23 年度の実績は 2.28 日であり、前年度に引き続き目標を上回っている。

傷病手当金等について、一日でも早く適正に給付することは、保険者の重要な使命であり、また、船員保険証等の的確・迅速な交付は、協会に対する信頼の確保の重要な要素である。今後とも高い水準に維持することを期待する。

また、協会では、船員保険の加入者の意見を把握し、サービスの改善・向上に努めるため、平成 23 年度に船員保険についてのお客様満足度調査を初めて実施したが、全体的に満足度が低い結果となった。アンケートの回収率が低かったことも含めて原因の分析・検討を行い、今後のサービス改善に生かしていく必要がある。

### **2. 保健事業の取組みについて**

協会では、35 歳以上の被保険者に対し、生活習慣病予防健診を行い、40 歳以上の被保険者に対しては、特定健診を包括して実施している。

平成 23 年度においては、被扶養者の特定健診の実施について、健康保険と同様の集合契約方式を導入することにより健診実施機関数を 1,420 機関から 49,514 機関に拡大し、また、あらかじめ受診券を作成し船舶所有者を通じて配布するなど実施率向上に取り組んだ。

平成 23 年度の被保険者を対象とした特定健診の実施率は、33.8%であり、前年度より 0.1 ポイント上回ったものの、目標の「47.5%」には届かなかった。また、被扶養者については 8.8%であり、前年度より 0.3 ポイント上回ったものの、目標の「61.4%」を大きく下回っている。

船員手帳健診のデータ取込については、前年度に引き続き、手帳データ収集期間の延長等の取組みを行った。平成 23 年度の取込率は、19.6%であり、前年度

より 0.6 ポイント上回ったものの、目標の「20%」には届かなかった。

特定保健指導の実施については、集合契約方式の導入により被扶養者の指導実施機関を 968 機関から 14,576 機関に拡大し、また、被保険者に対してオーダーメイドの情報提供冊子の作成・配布を行い、健康意識の啓発を促進するなどの取組みを行った。平成 23 年度の被保険者を対象とした特定保健指導の実施率は 5.5%であり、前年度と比較して 0.9 ポイントの減少となっている。また、被扶養者については、0.4%であり、前年度と比較して 2.2 ポイントの減少となっている。いずれも目標の「38.6%」を大きく下回っている。

船員保険における特定健診、特定保健指導の推進にあたっては、半数以上の船舶所有者が被保険者数 5 人以下と規模が小さく、かつ全国の広範囲に点在していること、被保険者の乗船との関係から、効率的な受診勧奨や特定保健指導の実施が難しいなどの特性があり、短期間で大幅な実施率の向上を実現することは難しい。しかしながら、協会の基本使命の一つである「加入者の皆様の健康増進を図る」ことを実現していくための重要な施策であり、強力な取組みが必要である。前年度と比較して実施率が低下した原因について分析をしっかりと行った上で、あらゆる施策を検討し、実施率の着実な向上に取り組む必要がある。

### **3. 医療費適正化の取組みについて**

協会では、船員保険のレセプト点検業務は、健康保険事業での点検職員のノウハウを活用するとともに事務処理を円滑に行うため、東京支部に業務を集約化して行っている。

平成 23 年度においては、レセプト点検実務研修会の実施、査定事例に関する情報の共有化を図るための審査医師を含めた打ち合わせの実施などの取組みを行い、被保険者 1 人当たりの内容点検効果額は 1,244 円であった。なお、船員保険が協会へ移管された前後に発生した滞留分の処理は平成 22 年度で解消している。

引き続き、査定事例の共有化、研修等の実施による点検技術の向上などにより、内容点検の向上に取り組まれない。

## **[業務運営体制等]**

### **1. 組織の活性化への取組みについて**

協会支部長会議の開催（4 回）、役職員のブロック会議への参加、階層別研修などにより協会のミッションや目的の徹底、コミュニケーションの強化に取り組んだこと、人事評価制度による目標管理の仕組みが一定程度定着し、人材育成のために活用されていること、業務改善提案制度の審査委員会を半期に一度開催し、業務改善、情報共有を行い、新たな組織風土・文化の定着に努めていること、新

たな組織風土の定着と職員の意識改革をさらに促すため、人事制度検討委員会を設置し、人事制度改革の検討を開始したことなど、組織の活性化のための中心となる取組みが着実に実施されており、高く評価できる。

## **2. 職員意識向上への取組みについて**

コンプライアンスの徹底について、行動規範小冊子の常時携行により意識の醸成を図り、本部コンプライアンス委員会を6月と3月に開催するとともに、ハラスメント防止対策にも取り組んだこと、個人情報保護や情報セキュリティについて、個人情報の管理状況の点検を随時実施したこと、研修等の充実による人材育成について、階層別研修（11講座、計22回開催）、業務別研修（10講座、計36回開催）、支部の実情に応じた支部別研修を実施し、人材の育成・開発を推進したこと、その他新入職員育成プログラムの策定や自己啓発のための通信教育講座の斡旋などを行ったことなどの取組みにより、人材の育成環境は整ってきている。なお、コンプライアンス及び個人情報保護についての意識の徹底には、業務に関連させながらの徹底した教育が必要であり、今後継続的に取り組まれない。

## **3. 支部との連携強化への取組みについて**

本部と支部との支援・協力関係の構築への取組みとして、平成23年4月、9月、12月及び24年3月に支部長会議を開催するとともに役職員が全国6ブロックのブロック会議に参加し、支部幹部と意見交換を行い、事業運営の方針や計画等に関して意思の統一を図ったこと、理事が支部評議会に出席し意見交換を行うとともに、支部評議会議長を運営委員会に招き意見交換を行ったことなどの取組みにより、諸課題に対して本部と支部との意思の共有が図られており、評価できる。なお、加入者の声を直接受け止めている支部、支部評議会との連携は、被保険者や事業主の当事者意識の醸成という面からも重要である。

## **4. 事業主との連携強化への取組みについて**

平成23年度には、個別事業所単位の健診・医療費データを活用した「事業所健康度診断ツール」を全支部に提供し、その情報を活用して支部幹部が中心となり積極的な事業所訪問を実施した。保健事業のみならず事業運営全般に関する事業主との連携強化は重要であり、健診・医療費データを活用して事業所にアプローチする試みは評価できる。加入者にメリットのある仕組み作りといった観点からの検討も加えつつ、引き続き事業主との連携強化に取り組まれない。

### **[まとめ]**

平成23年度は、協会設立後実質3年度目であるが、組織運営体制の見直しや人

材育成の体系の構築、事務経費の削減等について、着実に取り組んでいると認められる。

健康保険給付などの加入者サービスの向上については高い水準となっており、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等の業務の推進についても、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。

特定健診、特定保健指導の実施率の向上が大きな課題の一つであるが、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、事業主との連携が極めて重要である。事業所への情報提供などの手段を活用しつつ、一層の協力関係の醸成に努めるとともに、引き続き実施率の向上に取り組まれない。

なお、協会全体としては、各事業でレベルの向上が認められるが、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ので、引き続き支部間の格差の解消に取り組まれない。

### Ⅲ. 東日本大震災への対応について

平成 23 年 3 月 11 日には、東日本大震災という未曾有の大災害が発生し、多くの事業主と加入者の方々が被災された。

協会においては、被災地での出張相談を年金事務所と連携して実施したり、避難所で生活されている方への自治体の健康支援活動に協会の保健師等が参加し、協力するなどの対応を行った。

福島支部では、平成 23 年 3 月 28 日から 5 月 31 日まで福島県の要請により、避難所において健康相談を行い、延べ 276 人の保健師が 704 か所の避難所を巡回して、7,039 人の方に健康相談を実施した。宮城支部においては、平成 23 年 5 月 9 日から 5 月 31 日まで仙台市の要請により、市内の避難所で延べ 25 人の保健師が 238 人の方に健康相談を行っている。石巻市の避難所においても、5 月から 6 月にかけて 27 日間にわたり健康相談を実施している。

また、多数の被災者が集中していることから免除証明書による事務等が一時期に集中した宮城および福島両支部について、延べ 804 人の職員の派遣、臨時職員の採用などにより事務処理体制を強化し対応を行った。

津波の被害のあった地域は船員保険加入者が比較的多い地域であり、船員保険の加入者、船舶所有者の皆様を対象に「船員保険被災者専用フリーコール」を平成 23 年 4 月 25 日から平成 24 年 3 月 31 日まで設置し、相談体制の整備を行った。

これらの経験を踏まえ、今後の大規模地震や災害時における事業継続管理（BCM）、全国的な支援体制の在り方等について検討し、整備しておく必要がある。