

(別 添)

全国健康保険協会の業績に関する評価

【健康保険】

1. 目標指標

(1) サービス関係指標について

① サービススタンダードの遵守

協会では、健康保険給付の申請受付から給付費を振込むまでの期間である「サービススタンダード」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。

平成 23 年度においては、傷病手当金約 91 万件、出産手当金約 12 万件、出産育児一時金約 41 万件等処理し、目標達成率は 99.76%であり、前年度より 4.2 ポイント向上している。平均所要日数は 7.81 日であり、前年度よりさらに向上している。達成率が全月 100%の支部は、前年度の 5 支部から 19 支部に、14 支部増加している。

傷病手当金や出産手当金は休業期間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る。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。

② 保険証の交付

保険証については、事業主が日本年金機構（以下「機構」という。）に被保険者の加入手続きを行った後、協会が機構から加入資格情報を取得して、保険証を作成し、事業主を経由して加入者に交付している（任意継続被保険者は、協会が加入手続きを行い、保険証も送付）。

協会では、この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。平成 23 年度の実績は、交付件数約 865 万件で、全支部において 100%を達成しており、協会に対する信頼の確保の重要な要素である。

今後も機構と密接に連携し、保険証の送付までの平均日数を高い水準に維持することを期待する。

③ お客様満足度

協会では、協会の業務やサービス等に対する加入者の満足度や評価、要望等を把握し、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 年度においては、支部に来訪した加入者等を対象に、平成 24 年 1 月から 2 月にかけてアンケート形式により実施し、「職員の応接」、「待ち時間の満足度」及び「施設利用の満足度」の項目で、前年度調査の結果を上回る評価

となり、「目的の達成度」については前年度調査と同じとなった。

「窓口サービス全体としての満足度」についても 95.5%と前年度より 0.7 ポイント向上している。

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。また、継続的な研修の実施など、さらなる窓口サービスの向上の取組みに期待する。

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) 保健事業関係指標について

① 健診の実施

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数を前年度から 91 か所増の 2,711 機関として受診機会の拡大、利便性の向上を図るとともに、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、前年度に引き続き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 4 支部において被扶養者の受診券を自宅に直接送付する取組みや市町村と一体となって受診勧奨に取り組むパイロット事業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施率の実績は、42.7%であり、前年度より 1.8 ポイント上回り、宮城支部と福島支部では前年度実績を下回ったものの 45 支部で前年度実績を上回ったが、目標の「47.5%」には届かなかった。

また、被扶養者の特定健診実施率の実績は 13.8%であり、前年度より 0.7 ポイント上回ったが、目標の「62.5%」を大きく下回っている。

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によりあらゆる施策を検討し、実施率の着実な向上に取り組まれない。

② 事業者健診のデータ取込率

平成 23 年度の事業者健診データの取込率は、2.2%であり、前年度の実績を上回ったが、目標の「20%」を大きく下回っている。

平成 24 年 5 月 9 日付けの厚生労働省労働基準局長と保険局長連名通知の活用による事業所への勧奨、積極的な事業所訪問、各支部の取組みを分析し好事例を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まれない。

③ 特定保健指導の実施

協会が実施する特定保健指導については、1 事業所当たりの指導対象者数が極めて少なく、それらの事業所が広い地域に点在すること、協会と事業所、加入者との関わりが希薄であることなど効率的な実施が困難という特性を抱えている。

平成 23 年度は、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」を活用した事業所訪問の実施、保健師、管理栄養士の採用など実施体制の強化、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施率は、8.6%であり、前年度から 2.4 ポイント向上しているものの目標の「41.2%」を大きく下回っている。

また、被扶養者の特定保健指導実施率の実績は 2.0%であり、前年度より 0.4 ポイント上回ったが、目標の「38.6%」を大きく下回っている。

引き続き取組みの手法を工夫するとともに各支部の取組みを分析し、好事例を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まれない。

④ 健診・保健指導の効果

メタボリックシンドロームの該当者と予備群については、平成 22 年度に比べ 0.2 ポイント増加し、13.4%となった。

重症化予防対策として治療が必要な者に対する受診勧奨についてのパイロット事業としての取組みや支部の独自事業としてポピュレーションアプローチを推進していることは評価できる。

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、生活習慣病予防健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検討されたい。

(3) 医療費適正化等関係指標について

① レセプト点検効果額

レセプトは、社会保険診療報酬支払基金（以下「支払基金」という。）が審

査した後、保険者に送付されるが、協会では、このレセプトの審査・点検を行い、医療費の適正化に取り組んでいる。

内容点検の取組みについては、各支部において内容点検効果額の具体的な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、協会内LANの掲示板を活用した事例検討、点検情報の共有化などに取り組んだことにより、平成23年度の被保険者1人当たりの内容点検効果額は1,079円であり、前年度より23.7%増加するとともに効果額の支部間格差が10倍から5倍に縮小したことなど、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。

② ジェネリック医薬品の使用促進

協会は、加入者の自己負担の軽減や医療費の抑制に繋がるよう、ジェネリック医薬品使用促進の取組みを推進しており、平成23年度については、ジェネリック医薬品使用割合（数量ベース）について「26%」という目標を設定している。

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。

こうした取組みにより、平成23年度の使用割合は23.4%と昨年度より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。

③ 加入者・事業主への広報

協会では、協会のホームページや各支部から配信するメールマガジンなどの各種ツールを活用し、タイムリーな情報提供を試みている。加入者に直接、情報を届けるメールマガジンについては、23年度当初は37支部での実施であったが、23年度末においては全支部での実施となり、登録件数は前年度から約31%増加し、53,085件となった。

また、加入者から公募した協会けんぽモニターを活用した「医療費適正化に関するアンケート調査」や「広報に関する調査」を実施することにより、加入者の視点に立った広報活動への情報収集を試みている。

④ 都道府県との連携

協会では、都道府県が設置する「都道府県医療費適正化計画に係る検討会」と「都道府県ジェネリック使用促進協議会」への参画を推進しているが、参画できていない支部が相当あるので、支部の実情を把握するとともに、引き続き都道府県との連携の推進に取り組まれない。

2. 検証指標

① 各種サービスの利用状況

インターネットによる医療費情報提供サービスの利用については、ID・パスワードの取得が必要であることから、アクセス件数は28,187件であり、前年度と比較して約27%の減少と低迷しており、現状の分析と利用の障壁を低くすることなどの検討とともに、被保険者などに対する啓発、普及促進に積極的に取り組まれない。

任意継続被保険者による平成23年度末の口座振替利用率は27.1%であり、前年度末と比較して0.2ポイント低下した。口座振替による保険料納付の促進は重要な施策であり、引き続き利用率の向上に取り組まれない。

② 事務処理誤りの防止

発生した事務処理誤りについては、掲示板に掲載することにより協会全体で情報共有を行うとともに、発生原因や再発防止策について朝礼等で周知することにより、同様の事務処理誤りが発生しないように努めている。

平成23年度の事務処理誤りは427件であり、前年より70件増加している。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、引き続き対策に取り組まれない。

③ お客様の苦情・意見

協会では、加入者から寄せられたご意見・ご要望等について協会本部に集約するとともに、改善が図れるご意見等に対しては、随時迅速な対応を行い、その結果について全ての支部にフィードバックして、サービスの向上に努めることとしている。

平成23年度におけるお客様からの苦情は1,761件であり、前年度から1,122件減少している。また、意見については、833件であり、468件の減少となっている。引き続き迅速な対応等サービスの向上に努められない。

④ レセプト点検効果額（資格点検、外傷点検）

平成 23 年度の被保険者 1 人当たりの資格点検効果額は、2,183 円であり、前年度と比較して 295 円減少している。これは、平成 23 年 10 月から支払基金との間においてオンラインによる請求前資格確認が実施されたことにより、協会における資格点検対象が減少したためである。

このことによる業務軽減分を他の点検業務へシフトし、点検体制の強化を図った。

平成 23 年度の被保険者 1 人当たりの外傷点検効果額は、379 円であり、前年度と比較して 2 円増加している。効果額の増加はわずかであるが、重要な業務であり、引き続き精度の高い点検業務の実施に向けて取り組まれない。

⑤ ホームページの利用

協会では、ホームページやメールマガジン等を通じ、加入者へのタイムリーな情報提供と丁寧な広報活動に努めている。ホームページの支部ごとのページでは、支部評議会の情報、健診機関の情報、都道府県ごとに催される健康づくりイベントの案内や医療情報など、地域に密着した情報を提供している。

平成 23 年度におけるホームページの利用状況については、平日の平均アクセス件数は 43,675 件であり、前年度と比較して約 2%の増加、休日は 21,583 件で約 48%の増加となっている。

平成 23 年度においては、各支部でそれぞれに掲載していた申請書や記入例を順次本部のページに集約した。なお、ホームページへのアクセスの内訳では、「申請書のダウンロード」が約 6 割を占めており、利便性の向上に有効なものとなっている。

協会のホームページの役割は、今後ますます大きくなっていくことが予想される。タイムリーな情報提供を引き続き行うとともに魅力ある内容の充実に努められたい。

⑥ 申請・届出の郵送化

協会では、申請、届出の郵送化率向上に取り組んでいる。

平成 23 年度における郵送化率は、72.2%となり、前年度と比較して 2.2 ポイント増加した。

事業主や加入者への広報活動や、加入者サービスの向上に、引き続き努められたい。

⑦ 業務の効率化・経費の削減

協会では、自ら取り組む財政再建策の一つとして、平成 22 年度に事務費削減目標を定めた「全国健康保険協会事務費削減計画」を策定した。一般競争入

札等適切な調達への取組み、事務経費の見直し等により、平成 24 年度までに平成 22 年度予算を基準として、業務経費については 4%以上に相当する額を削減することとし、一般管理費については 8%以上に相当する額を削減することとしている。

平成 23 年度予算においては、業務経費については、平成 22 年度予算比で 11.3%、約 20 億円の削減、一般管理費については、平成 22 年度予算比で 7.4%、約 9 億円の削減を行った。

調達にあたっては、契約の透明性を高め、調達コストの削減を図るため、100 万円を超える調達については一般競争入札を原則とし、随意契約が必要なものについては、本部及び支部とも調達委員会において個別に妥当性の審査を行うとともに、調達実績についてはホームページ上で公表することにより透明性の確保に努めている。平成 23 年度の 100 万円を超える全体の調達件数は、事業の見直し等により、前年度と比較して 132 件減少し 491 件となった。このうち競争性のない随意契約の件数は、73 件減少し、214 件となっている。

また、Web を活用した消耗品発注システムを利用し、本部で消耗品を一括調達する仕組みを平成 23 年度から導入した。このスケールメリットによるコスト削減など経費削減の取組みにより、消耗品（コピー用紙等は除く）に係る経費は前年度と比較して 16.5%減となった。

支部から経費削減方策等の提案を求めるなどの取組みも行われている。今後とも職員のコスト意識を高め、経費の計画的な削減に取り組まれない。

[船員保険]

1. 目標指標

(1) サービス関係指標

① サービススタンダードの遵守

協会では、船員保険の職務外給付の「サービススタンダード」について、平成 22 年度後半から「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。

平成 23 年度においては、傷病手当金 6,308 件、出産手当金 17 件、出産育児一時金 1,163 件を本部一括で処理し、その達成率は 99.0%である。平均所要日数は 7.17 日であり、前年度より向上している。

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る。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を期待する。

② 保険証の交付

船員保険証については、船舶所有者が機構に被保険者の加入手続きを行った後、協会が機構から加入資格情報を取得して、船員保険証を作成し、船舶所有者を経由して加入者に交付している。

協会では、この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。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おり、協会に対する信頼確保の重要な要素である。

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日数を高い水準に維持することを期待する。

③ 疾病任意継続被保険者の保険証の交付

任継保険証については、被保険者であった方から、協会に疾病任意継続被保険者の資格取得の申請がされた後、機構から資格喪失情報を取得して、任継保険証を作成し、疾病任意継続被保険者に送付している。

協会では、この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。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。

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日数を高い水準に維持することを期待する。

④ お客様満足度

協会では、船員保険の加入者の意見を適切に把握しサービスの改善や向上に努めるため、平成 23 年 12 月から平成 24 年 1 月までの間に、疾病任意継続被保険者の保険証並びに傷病手当金と高額療養費の支給決定通知書を送付する際にアンケートはがきを同封する方法により、お客様満足度調査を初めて実施した。

しかしながら、アンケート回収率が 10.8%と非常に低調であり、今後回収率を高める工夫や実施方法について検討が必要である。

また、全体的に満足度が低い結果となっており、その原因について分析し、加入者へのサービス改善に生かしていく必要がある。

(2) 保健事業関係指標

① 特定健康診査の実施

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、健診実施機関の拡大や集合契約方式の導入、受診手続きの簡素化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の実績は、33.8%であり、前年度から 0.1 ポイント増加しているが、目標実施率「47.5%」には届かなかった。

また、被扶養者の特定健診実施率の実績は、8.8%であり、前年度から 0.3 ポイント増加しているが、目標実施率「61.4%」を大きく下回っている。特に被扶養者について、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。

② 船舶所有者健診の実施

船員手帳健診のデータの取込については、前年度と同様、手帳データの収集期間の延長等の取組みを行った。

平成 23 年度の船員手帳健診のデータの取込率は、19.6%であり前年度より 0.6 ポイント向上したが、目標の「20%」には届かなかった。

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など、データ提供への理解を求めるよう努められたい。

③ 保健指導の実施

被保険者の特定保健指導については、外部委託事業者の保健師等が事業所、漁協等を訪問しているが、①対象者が漁期中は乗船しているので、保健指導の計画が立てづらい、②対象者が長期乗船の場合、保健指導を 6 ヶ月間継続する

ことが難しい、③船員の入・出港に対応した健診車による巡回健診の受診者が多いので、健診結果の確定が後日となってしまう、対象者が確定した時には既に乗船している場合があるなどの特性を抱えている。

平成23年度は、集合契約方式の導入による被扶養者の指導実施機関の拡大、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・配布を行うことによる健康意識の啓発促進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、被扶養者の特定保健指導実施率の実績は0.4%であり、こちらも2.2ポイント減となっており、いずれも目標の「38.6%」を大きく下回っている。

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) 医療費適正化関係指標

① レセプト点検効果額（内容点検効果額）

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った。

平成23年度の被保険者1人当たりの内容点検効果額は1,244円であり、前年度と比較して723円減少している。これは、船員保険が協会へ移管された前後に発生した滞留分の影響がなくなったためである。

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。

2. 検証指標

① 事務処理誤りの防止

協会では、事務処理誤りが発生した場合には、職員ミーティング等の機会を利用して事案や原因についての情報を共有し、再発防止に努めている。

平成23年度の事務処理誤りの発生件数は12件であり、前年度の53件と比較して大幅な減少となった。

引き続き、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、全体としてのレベルの向上に取り組まれない。

② お客様の苦情・意見

協会では、加入者から寄せられた苦情・意見等に対して、迅速な対応を行うとともに、職員ミーティング等の機会を活用して問題意識の共有化に努めている。

平成 23 年度に加入者から寄せられた苦情・意見は 1 件であり、前年度から 4 件の減少となった。引き続き、迅速な対応とサービス向上に努められたい。

③ レセプト点検効果額（資格点検効果額、外傷点検効果額）

平成 23 年度の被保険者 1 人当たりの資格点検効果額は 1,638 円であり、前年度と比較して 719 円減少している。また、外傷点検効果額は 606 円であり、13 円減少している。

この効果額減少は滞留分の解消に伴う資格点検対象枚数の減少によるものである。

引き続き、点検技術の向上等に努め、医療費適正化に取り組まれたい。

④ 業務の効率化・経費の削減

平成 23 年度の随意契約は 23 件であり、前年度と比較して 6 件減少した。

コピー用紙等の消耗品については、職員のコスト意識を高めるとともに、引き続き、両面印刷や集約化、コピー用紙の再利用、カラー印刷の抑制などに取り組んでいる。

今後とも職員のコスト意識を高め、常に費用対効果を念頭において執行に努められたい。また、「全国健康保険協会事務費削減計画」に基づき経費の計画的な削減に取り組まれたい。

[業務運営体制等]

① 組織の活性化への取り組み

協会では、協会支部長会議の開催や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とコミュニケーションの強化に取り組んでいる。

人事評価と人材育成については、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。

新たな組織風土・文化の定着については、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、情報共有に努めている。また、人事制度検討委員会を設置し、協会の事業展開、取組みを支え発展させることができる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、人事制度改革の検討を開始した。

このような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 職員の意識向上への取り組み

協会では、職員の意識向上への取組みとして、コンプライアンスの徹底及び個人情報保護と研修等の充実による人材育成に取り組んでいる。

コンプライアンスの徹底については、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。

個人情報保護や情報セキュリティについては、個人情報の管理状況の点検を随時実施した。

研修等の充実による人材育成については、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。

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。

これらの取組みにより、協会が期待する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り組み

本部と支部との適切な支援・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うこと等により

トップの意思を明確にし、事業運営の方針や計画等に関して意思の統一を図った。

また、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。

これらの取組みにより、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。

加入者の声を直接受け止めている支部と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り組み

保健事業を進めていく上で事業主との連携強化を図ることはきわめて重要である。

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。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。

保健事業のみならず事業運営全般に関しての事業主との連携強化は重要であり、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。