

平成 23 年度業績評価指摘事項の平成 25 年度事業計画における関連部分 [健康保険]

具体的な評価内容	指摘事項	25年度事業計画関連部分
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>目標指標：100% 事業計画Ⅱ2(1) 「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>
保険証の交付	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。	<p>目標指標：2営業日以内</p>
お客様満足度	<p>「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り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。</p>	<p>事業計画Ⅱ2(1) 「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。」</p>

<p>健診の実施</p>	<p>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みたい。</p>	<p>事業計画Ⅱ3(1) 「保健事業の効果的な推進を図るため、支部の「健康づくり推進協議会」などの意見を聞きながら、地域の実情に応じた支部独自の取組みを強化する。また、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ほか、好事例を検証し支部間格差の解消に努める。」</p>
<p>事業者健診データ取込率</p>	<p>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みたい。</p>	<p>事業計画Ⅱ3(2) 「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（平成24年5月厚生労働省より発出）を最大限活用し、各都道府県の労働局等と連携を図り、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、実施目標の達成に努めていく。」</p>
<p>特定保健指導の実施</p>	<p>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みたい。</p>	<p>事業計画Ⅱ3(1) 「保健事業の効果的な推進を図るため、支部の「健康づくり推進協議会」などの意見を聞きながら、地域の実情に応じた支部独自の取組みを強化する。また、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ほか、好事例を検証し支部間格差の解消に努める。」</p>
<p>健診・保健指導の効果</p>	<p>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。</p>	<p>事業計画Ⅱ1(4) 「保険者機能強化アクションプラン（第2期）に沿って、医療に関する情報の収集、分析を的確に行うため、医療費等に関するデータベースを充実するとともに、本部から各支部への各種の情報リストや医療費分析マニュアル等の提供及び支部職員に対する統計分析研修を行い、地域ごとの医療費等の分析に取り組む。」 事業計画Ⅱ3(2) 「特定保健指導については、外部委託、ITの活用などを進める。」</p>

		<p>また、健診データや医療費データ等の分析結果を活用して保健指導の利用拡大に繋げ、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>レセプト点検効果額(内容点検)</p>	<p>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。</p>	<p>事業計画Ⅱ2(7) 「内容点検においては、点検効果向上化計画を引き続き策定・実施し、点検効果額の向上を目指す。」</p> <p>事業計画Ⅱ2(7) 「オンラインレセプトの一部を外注化し、競争性を確保すること並びに点検員が点検業者のノウハウを取得し活用することにより、レセプト点検の質をより一層向上させ、点検効果額を更に引上げる。」</p>
<p>ジェネリック医薬品の使用促進</p>	<p>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みたい。</p>	<p>事業計画Ⅱ1(3) 「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、年度内2回目通知の継続や加入者への適切な広報等を実施する。また、その効果を着実なものとするために、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、セミナー等を開催して地域における積極的な啓発活動を推進するなど、きめ細かな方策を進める。」</p>
<p>加入者・事業主への広報</p>	<p>指摘事項なし。</p>	<p>事業計画Ⅱ1(5) 「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。」</p>
<p>都道府県との連携</p>	<p>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</p>	<p>事業計画Ⅱ1(1) 「都道府県の政策関係部局をはじめ、地方公共団体に対して提言を行うとともに、各種協議会に参加するなど、都道府県・市町村の医療政策・介護政策の立案に積極的に参加し、協会の意見を発信して</p>

	<p>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みたい。</p>	<p>いく。協会の意見発信に当たっては、協会が収集・分析したデータの活用を努める。また、都道府県と協会けんぽとの間で医療情報の分析や保健事業等における連携に関する協定を締結するなど、都道府県との連携推進を図る。」</p>
<p>各種サービスの利用状況</p>	<p>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みたい。</p> <p>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みたい。</p>	<p>事業計画Ⅱ2(1) 「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>事務処理誤りの防止</p>	<p>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みたい。</p>	<p>検証指標として管理。</p>
<p>お客様の苦情・意見</p>	<p>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</p>	<p>事業計画Ⅱ2(1) 「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</p>

	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たい。	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。」
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たい。	事業計画 II 2(7) 「オンラインレセプトの一部を外注し、競争性を確保すること並びに点検員が点検業者のノウハウを取得し活用することにより、レセプト点検の質をより一層向上させ、点検効果額を更に引上げる。」
ホームページの利用	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。	事業計画 II 1(5) 「平成 25 年 3 月からリニューアルした新ホームページと新メールマガジンを通じ、加入者及び事業主に対する広報を実施する。その取り組みの中で、様々なコンテンツ開発及び提供等を通じて、加入者、事業主との距離を縮め、協会けんぽの認知度を高める。」
申請・届出の郵送化	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。	事業計画 II 2(3) 「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。」
業務の効率化・経費の削減	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みられたい。	事業計画 II 4(5) 「引き続き、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、経費の削減に努める。」
組織の活性化への取り組みについて	指摘事項なし。	事業計画 II 4(2) 「◇ 組織運営体制の強化 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

		<p>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>◇ 実績や能力本位の人事の推進 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>◇ 協会の理念を実践できる組織風土・文化の更なる定着 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>職員意識の向上への取り組みについて</p>	<p>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みたい。</p>	<p>事業計画Ⅱ4(3) 「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。 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アピ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り組み姿勢を持つことができ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>支部との連携強化への取り組みについて</p>	<p>指摘事項なし。</p>	<p>事業計画Ⅱ4(2) 「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>事業主との連携強化への取り組み</p>	<p>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、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みたい。</p>	<p>事業計画Ⅱ1(5) 「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</p>

ジオ、新聞・雑誌などメディアへの発信力を強化する。

平成25年3月からリニューアルした新ホームページと新メールマガジンを通じ、加入者及び事業主に対する広報を実施する。その取り組みの中で、様々なコンテンツ開発及び提供等を通じて、加入者、事業主との距離を縮め、協会けんぽの認知度を高める。

モニター制度や対話集会、支部で実施するアンケートをはじめ加入者から直接意見を聞く取り組みを進め、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。」

平成 23 年度業績評価指標事項の平成 25 年度事業計画における関連部分 [船員保険]

具体的な評価内容	指標事項	25 年度事業計画関連部分
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、引き続き高い目標達成率の保持を期待する。	<p>目標指標：100%</p> <p>事業計画 II 2 (2)</p> <p>「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>
保険証の交付	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。	<p>目標指標：3 営業日以内</p>
疾病任意継続被保険者の保険証の交付	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。	<p>目標指標：3 営業日以内</p>
お客様満足度	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。	<p>事業計画 II 2 (2)</p> <p>「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。また、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>

<p>特定健康診査の実施</p>	<p>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み必要がある。</p>	<p>事業計画 II 3(1) 「被扶養者の特定健康診査について、保険者負担の上限額を引き上げることにより、自己負担額の軽減を図る。」 事業計画 II 3(1) 「被扶養者についても、希望する方については生活習慣病予防健診の受診を可能とする。」 事業計画 II 3(1) 「船舶所有者経由で送付していた被扶養者に対する受診券について、被扶養者の自宅（被保険者宅）へ直接送付するとともに、被保険者や被扶養者に対する健診受診勧奨文書については、自宅に送付する。」</p>
<p>船舶所有者健診の実施</p>	<p>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よう努められたい。</p>	<p>事業計画 II 3(1) 「船員手帳健康証明データについては、被保険者から直接収集する取組みを開始するとともに、船舶所有者に対する収集の働きかけも強化する。」</p>
<p>保健指導の実施</p>	<p>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み必要がある。</p>	<p>事業計画 II 3(1) 「特定保健指導対象者に対し、オーダーメイドの情報提供冊子を用いて特定保健指導の利用勧奨を実施するとともに、未利用者に対しては文書により再勧奨を実施する。」</p>
<p>レセプト点検効果額（内容点検効果額）</p>	<p>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み组まされたい。</p>	<p>事業計画 II 2(5) 「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。」 事業計画 II 2(5) 「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</p>

	<p>事務処理誤りの防止</p>	<p>する。」 検証指標として管理。</p>
	<p>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み組まれたい。</p>	<p>事業計画Ⅱ2(2) 「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。また、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。」 事業計画Ⅱ2(2) 「申請書等の様式や記載要領等については、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>レセプト点検効果額（資格点検効果額、外傷点検効果額）</p>	<p>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み組まれたい。</p>	<p>事業計画Ⅱ2(5) 「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。」</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、常に費用対効果を念頭において執行に努められたい。</p>	<p>事業計画Ⅱ4(4) 「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>