

平成30年度 お客様サービス向上の取組みと
業績評価結果について



全国健康保険協会

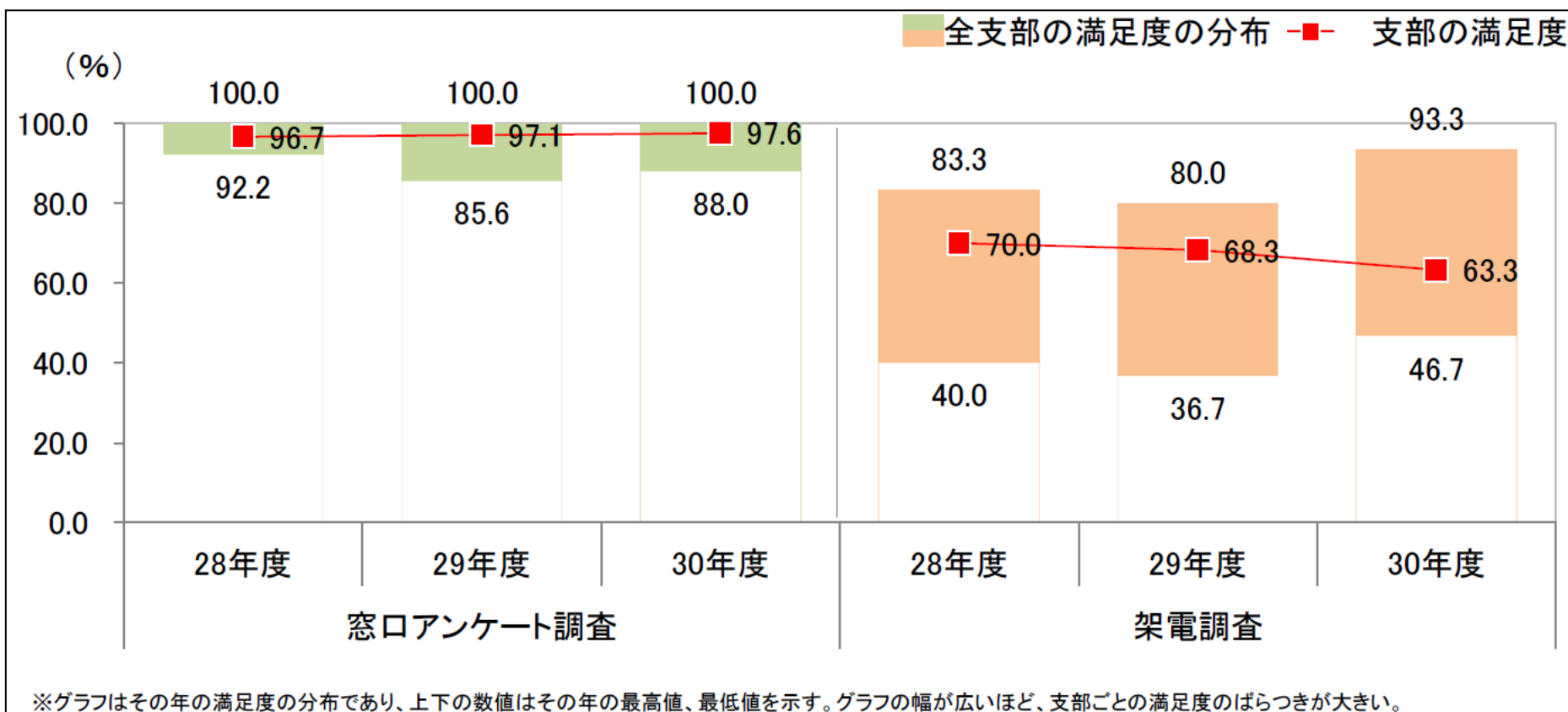
協会けんぽ

愛知支部

お客様満足度調査

平成30年度お客様満足度調査結果

平成30年度窓口アンケートの総合満足度は、97.6%であり前年度と比較すると若干上昇（+0.5%）したものの、架電調査の総合満足度は63.3%と低下（-5.0%）した。



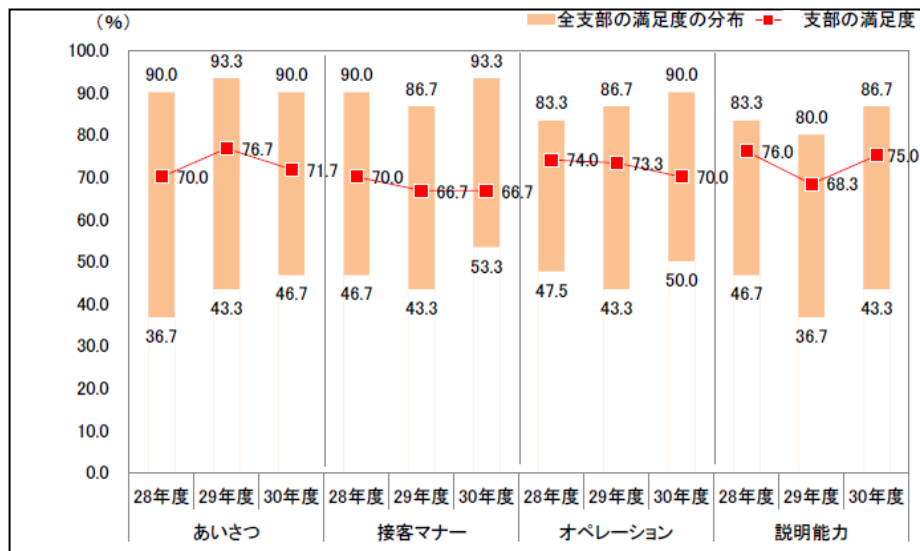
お客様サービス向上のための取り組み

アンケートの結果から優先的に取り組む課題（電話対応）

○平成30年度お客様満足度調査の結果から、優先的に取り組む課題として

- ・「案内に必要なヒアリング」
- ・「聞き取りやすいように相手に合わせたスピードや発音で話す」
- ・「元気のよい、はっきりとしたオープニングのあいさつ」

の3点が挙げられた



サービス向上の取り組み

- 支部窓口
- ① 接客対応マニュアル（支部作成）の周知徹底
 - ② 支部窓口と各グループの連携強化

- 電話対応
- ① 毎朝の朝礼時に電話対応フレーズを唱和
 - ② 自己チェックリストで毎月セルフチェック
 - ③ 全職員を対象とし受講者のレベルに応じた電話対応研修の実施

自己チェックリスト 今日の実績はどうでしたか？
(線上に●印)

明るい表情のある声のトーンで話せましたか。
できなかった 0 50 100(%) できた

「用件」をお伺いした際に復唱しましたか。
0 50 100(%)

書き言葉を減らして話し言葉を用いましたか。
0 50 100(%)

お客様を気遣う一言を添えましたか。
0 50 100(%)

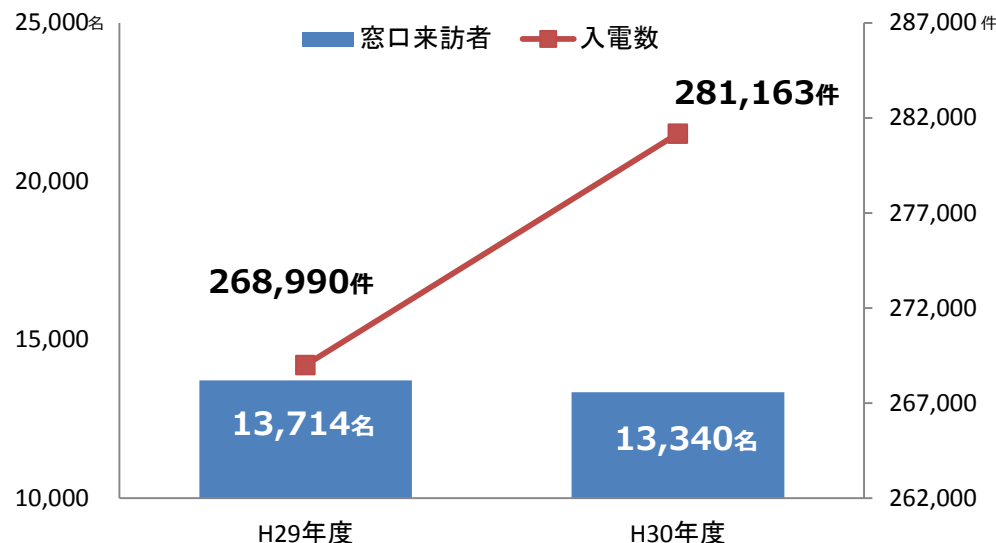
クローゼットトークで名前を名乗りましたか。
0 50 100(%)

自己チェックリスト

お客様からのお問い合わせ状況

平成30年度 窓口来客数・入電件数

- 窓口来客数は、昨年度と比較すると2.7%減
4月～3月の来客者の月平均人数は、1,112人
- 入電件数は、4.5%増の281,163件



お客様からいただいた声

ご意見	お礼	苦情
203	54	16

1. 課題を抽出・分析
2. 改善策の立案・実施
3. 課題解決のサイクルを回す



「 苦情事例No.1 」	「 苦情事例No.2 」
保険証の発行が遅い	電話がつながりにくい
(対応) 発行までにかかる審査は、年金機構で行うため、事務処理の効率化を申し入れた。	(対応) 加入者の増加により、入電数も7%増加。回線数の増設とオペレーターの増員を図った。
(効果) 発行に要する期間が1か月程度から標準期間である2週間程度に改善した。 進捗の照会も大幅に減り、事務処理の効率化が図れた。	(効果) 概ね解消した。一番入電が集中する10時台は、つながりにくい状況がある。

お客様サービス向上のための取組みの変遷

協会設立当初は事務処理体制が混乱し給付金の照会や苦情が多数あったため、検討会議（お客様の声ミーティング）を立ち上げて改善を図った。その後、検討会議はサービス向上を目指した「業務改善提案」を集約する会議体へと発展した。

平成30年10月以降は、事務局主導型の個人単位の業務改善活動から

自分たちの日常業務に存在するムダ・ムラ・ムリなどの問題・課題を探し、解決のためのテーマを選び、自主的に小集団（チーム）の中で知恵を出し合い、解決に導く活動を開始。

ステージⅠ	ステージⅡ	ステージⅢ	ステージⅣ	ステージⅤ
(平成20年11月～)	(平成21年10月～)	(平成23年10月～)	(平成25年10月～)	(平成30年10月～)
「お客様の声ミーティング」の設置	「サービス向上・改善委員会」へ改編	「サービス向上・改善委員会」の定着	「サービス向上・改善委員会」の発展	「小集団における業務改善活動」の開始
お客様の声を受けてから対応	全職員がお客様目線で考え、些細なことでも改善提案を上げる土壌を形成	より積極的に、お客様に「提案」する意識づくり	契約職員も含めた全職員参加型の取り組みへ拡大	職員を小グループに分け、自主的に知恵をだし改善内容の質を高める取り組みへ
苦情を減らすことに主眼	改善効果を実感	自ら積極的に改善提案を出す意識の芽生え	改善意識の定着	自主的な運営のもと活動改善を実施

小集団における業務改善活動の流れ

1. グループごとに6名程度の集団を編成し、1クール3か月十分に行い、テーマの選定から効果検証までの活動内容を報告会で発表。
2. 2回の活動を終え、10チームから12本テーマからなる業務改善の効果検証について報告会を開催した。



**改善活動事例の成果を共有化、
横への展開を図り、業務の効率化・
お客様のサービス向上につなげていく。**



報告会の様子

テーマ「限度額適用認定申請書について被保険者氏名の記入誤りを減らす」

- ・ 現状 【被保険者記入誤りによる申請書返却の割合が約25%で最も多い】
- ・ 要因の考察 【被保険者記入欄に、受診者氏名を記入してしまう】
- ・ 対策 【「被保険者氏名欄に誰の名前を記入するのか」について注意を呼びかける】

申請書に

扶養家族の受診でも、被保険者氏名をご記入ください
のゴム印を押印

・ 結果 【活動前と活動後の返却状況の比較】

	申請書数	返却件数	返却率
ゴム印なし	6,330件	97件	1.5%
ゴム印あり	940件	3件	0.3%

**5分の1に
減少**

ゴム印の押印により、返却率が5分の1に低下したことから、限度額証のスムーズな発行につながった。


今後、「被保険者」という単語をわかりやすく言い換えるなど、お客様目線を意識した改善活動を行う。

リスク管理規定に基づく報告、職員研修の実施について


■ 事務処理誤り

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
年間	5件	0件	6件

■ 支部コンプライアンス委員会

	議題
第1回	コンプライアンス推進に関する活動計画について  ←コンプライアンス推進計画書（2018）を作成。
第2回	コンプライアンス規定、倫理規定及び行動の確認について
第3回	事務処理誤りの発生をうけて
第4回	事務室内のコンプライアンスについて

■ 支部個人情報保護管理委員会

	議題
第1回	個人情報保護管理に関する活動計画について  ←個人情報保護管理推進計画書（2018）を作成
第2回	個人情報保護研修におけるグループ討議の結果から今後の支部の取り組みについて
第3回	<ul style="list-style-type: none"> ・保有個人情報廃棄マニュアルについて ・内部監査での指摘事項について ・インシデント発生時の対応について
第4回	情報セキュリティに係る遵守事項について① 個人情報取り扱いの再確認
第5回	情報セキュリティに係る遵守事項について② 個人情報を含む書類の保管方法など再確認

■ 職員研修

対象	全職員	階層別
研修内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ハラスメント防止研修 ・情報セキュリティ研修 ・個人情報保護研修 ・コンプライアンス研修 ・メンタルヘルス研修 ・OJT実践研修 ・接遇研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・セミナー講師向け話し方研修 ・対外交渉時の会話術研修 ・国保運営協議会運営協議員の研修会 ・社会保障の将来見通しに関する研修会 ・東海地方のモノづくりのルーツを探る

平成30年度 愛知支部KPI（重要業績評価指標）

基盤的保険者機能関係

分野	具体的施策等	KPIの結果
基盤的 保険者 機能 関係	効果的なレセプト点検の推進	
	【KPI】 社会保険診療報酬支払基金と合算したレセプト点検の査定率について 対前年度（0.31%）以上	0.280%
	柔道療養費等に対する照会業務の強化	
	【KPI】 柔道整復施術療養費の申請に占める、施術箇所3部位以上、かつ月15日 以上の施術の申請の割合について対前年度（0.62%）以下	0.62%
	返納金債権の発生防止のための保険証回収強化、債権回収業務の推進	
	【KPI】 資格喪失後1か月以内の保険証回収率 93.0%以上	93.14%
	【KPI】 返納金債権（資格喪失後受診に係るものに限る。）の回収率を対前年度 （52.63%）以上	53.64%
	【KPI】 医療給付費総額に占める資格喪失後受診に伴う返納金の割合を対前年度 （0.083%）以下	0.071%
	サービス水準の向上	
	【KPI】 現金給付等の申請に係る郵送化率 96.5%以上	96.6%
	【KPI】 サービススタンダードの達成状況 100%維持	100%
	限度額適用認定証の利用促進	
【KPI】 高額療養費制度に占める限度額適用認定証の使用割合：83.0%以上	72.5%	
被扶養者資格の再確認の徹底		
【KPI】 被扶養者資格の確認対象事業所からの確認書の提出率：88.0%以上	88.1%	

平成30年度 愛知支部KPI（重要業績評価指標）

分野	具体的施策等	KPIの結果
戦略的 保険者機能 関係	データ分析に基づいた第2期保健事業実施計画（データヘルス計画）の着実な実施 上位目標：糖尿病性腎症による年間新規透析患者数の減少を目指す。	
	【KPI】 特定健診実施率（生活習慣病予防健診・事業所健診データ・被扶養者の特定健診）44.5%以上 【KPI】 特定保健指導の実施率：14.5%以上 【KPI】 受診勧奨後3か月以内に医療機関を受診した者の割合：11.1%以上	44.9% 10.7% 9.2%
	広報活動や健康保険委員を通じた加入者等の理解促進	
	【KPI】 広報活動における加入者の理解率の平均について対前年度（30.1%）以上 【KPI】 健康保険委員委嘱事業所の被保険者数割合：46.5%	37.1% 44.3%
	ジェネリック医薬品の使用促進	
	【KPI】 ジェネリック医薬品使用割合：75.5%	79.3%（H31年2月時点）
	医療データの分析に基づく地域の医療提供体制への働きかけ	
	【KPI】 地域医療構想調整会議（推進委員会）への被用者保険の参加率：100% 【KPI】 「経済・財政と暮らしの指標「見える化」データベースなどを活用した効果的な意見発信	100% 発信

※赤文字は、インセンティブ項目

インセンティブ（愛知支部の現状について）

平成30年度（4月～9月）のデータを用いた集計値

○愛知支部は、インセンティブの5項目の評価指標のうち、「特定健診等の受診率」、「特定保健指導実施率」、「要治療者の医療機関受診率」の3項目で全国平均を下回っており、5項目のトータルの全国ランキングでは37位である。現状は、インセンティブが付与されない支部となる。

