

# 平成28年度 石川支部事業結果

全国健康保険協会  
石川支部

# 1. 保険運営の企画

## 保険者機能強化に向けた戦略的取組

### 事業内容 目標

- 保険者機能を発揮し、取り組みを進めていくために、協会が独自に保有するデータを、様々な場面、用途において効果的に活用できるよう情報の積み上げを図る。
- 地域の医療体制の現状や今後の動向について把握分析を行う。
- 外部有識者の指導のもと支部の蓄積するデータについて専門的アドバイスを加えてデータヘルス計画などの事業目的に応じた編集分析を行う。
- データ分析チームによる検討会を定期的を開催し、職員の創意工夫を凝らした観点からの分析を行う。

### 実施施策・結果

- \* 評議会において、医療費やジェネリック医薬品使用状況にかかる結果を発表。
- \* データヘルス計画の効果検証にかかる分析やアンケートの実施。
- \* 外部有識者との分析検討会実施(2回)。併せて統計に関する特別講義を開催。
- \* 金沢医科大学との内灘町民にかかる健診結果調査分析の委託契約締結。

# 自治体及び関係団体等との関係構築及び意見発信

## 事業内容 目標

- 石川県及び各市町における協議会や健康づくり事業への積極的参画。
- 協定を締結した石川県、金沢市、小松市との連携を一層促進。地域特性を生かした共同事業の実施。
- 価値観を共有できる関係団体との連携を模索し、健康づくりや医療費適正化に向けた取組みを実施。
- 地域医療構想の協議の場にて、他の保険者と連携を図りながらの必要な意見発信。
- 財政基盤強化に対する意見発信の継続。

	石川県	市町	他保険者	その他
主な参画協議会等	石川県後発医薬品使用促進連絡協議会 いしかわ健康フロンティア戦略推進会議 石川県地域職域連携推進委員会 地域職域連携推進協議会(各地区)	国民健康保険運営協議会 ・金沢市 ・小松市 ・白山市 ・七尾市	石川県保険者協議会 被用者保険 保険者連絡協議会 後期高齢者医療懇話会	社会保険診療報酬支払基金幹事会 地域年金事業運営調整会議 社会保険協会健康づくり事業推進部会 石川地域さわやか行政推進協議会 石川県官公庁行政相談連絡協議会 石川県医師会糖尿病対策推進会議

## 実施施策・結果

- 上記協議会への出席。併せて、内灘町元気健康づくり協議会へ新たに参画。
- 小松市及び金沢市において子供医療費助成にかかる啓発事業実施
- 健康経営の普及促進や健康増進を目的とした県商工会議所連合会、県商工会連合会、中小企業団体連合会、社会保険労務士会、石川県薬剤師会、石川県医師会との協定締結。
- 禁煙フォーラム、金沢市健康づくりフェア(クイズラリー参加者505名)、加賀百万石ツデーウォークへの参画(協会けんぽ申込み217名)
- けんこう研究所関連イベントでの健康測定ブース出展 3イベント合計 745名
- 三師会、健保連とのかかりつけ医療機関普及ポスターの作成・配布

## 加入者との距離を縮める取組

### 事業内容 目標

- 加入者と接するあらゆる機会をとらえた効果的な広報の実施。
- 協会そのものの認知度や取組事業への理解を高めていくことを目的とした、ホームページやメールマガジン等についての利用促進を図るための周知の実施。  
目標：メールマガジン登録者数 27年度末比100名増  
(平成27年度1,397名)
- 健康保険委員研修会やセミナー等の開催により事業への理解を深めていただくとともに、情報をより早く、より正確に提供することを目的とした、健康保険委員委嘱者数の更なる拡大。  
目標：健康保険委員委嘱者数 27年度末比150名増  
(平成27年度1,753名)
- 健康保険委員向け広報誌の発刊(四半期ごと)

### 実施施策・結果

- 事業主・経営層に向けた記事を織り交ぜた健康保険委員向け広報誌の発刊
- 社会保険事務講習会や社会保険委員会における制度周知等の研修を実施
- 学生向け特別講義の実施(金沢学院大学、金沢大学)
- 健康保険委員研修会の開催 3会場合計224名(27年度比:7.1%増)
- 健康保険委員向け健康経営にかかるアンケートの実施
- メールマガジン登録者数、健康保険委員委嘱者数拡大に向けた文書・電話勧奨の実施  
メールマガジン登録者数：新規会員294名増(1,705名)  
健康保険委員委嘱者数：27年度末比 131名増(1,884名)

## 事業主との距離を縮める取組

### 事業内容 目標

- 支部長による事業主訪問(被保険者150人以上の事業所をベースに訪問の継続・健康宣言の要請)の実施。  
    目標 : 事業主訪問件数 100件  
          かがやき健康宣言事業所 20事業所
- 健康経営を実践する「健康宣言」事業の実施
- 事業主(経営層)を対象に健康経営の理解を深めていただくことを目的とした健康経営セミナー等の開催。
- 様々な広報機会に効率的かつ効果的に事業主向けの情報を盛り込む等、創意工夫を凝らした広報の実施。

### 実施施策・結果

- 事業主訪問件数 : 86件(27年度比:14事業所増)
- かがやき健康企業宣言事業の開始  
    エントリー事業所拡大に向けた研修会での発信や文書勧奨の実施  
    支援ツールの充実に向けた外部機関との連携  
        (産業保健総合支援センター、スポーツクラブ)  
    宣言事業所数 : 64事業所
- 健康経営セミナー(いきいきセミナー)開催(10/26) : 180名参加
- 健康保険委員向け広報誌に健康経営関連記事を掲載

# ジェネリック医薬品の更なる使用促進

## 事業内容 目標

- 石川支部加入者1人当たり医療費を縮減することを目的とした、ジェネリック医薬品の使用促進に向けての啓発活動の強化。
- ジェネリック医薬品使用促進セミナーの開催
- 石川県薬剤師会との連携強化
  - ・意見交換会の開催
  - ・共同事業の実施
- 定期広報物(納入告知書同封チラシ、メルマガ、ホームページ)や健康保険委員向け広報誌の活用による加入者への周知(通年)
  - 目標 : 石川支部ジェネリック医薬品使用割合(数量ベース)の全国順位を10位以内。
  - 平成28年3月の使用割合 : 66.6%(14位)
  - (参考)各支部使用割合をスコアとしたときの偏差値 59.7

## 実施施策・結果

- 知って得するお薬セミナーの開催(8/23) 後援6団体 出席者 : 180名。
- 石川県薬剤師会との連携強化
  - 意見交換会の実施、協定締結、石川支部メールマガジンへの記事提供
- 石川県後発医薬品使用促進協議会での意見発信
- 県内最大チェーン薬局訪問による意見交換、各店舗の使用状況にかかる情報提供
- 石川支部ジェネリック医薬品使用割合(数量ベース)
  - 実績 平成29年2月まで 72.3%(16位 偏差値 61.7)
  - (参考) 29年2月 使用割合10位 青森支部 使用割合72.7%

## 適切・適正な事業運営

### 事業内容 目標

- 各グループ間の情報共有及び連携のもと、目標達成に向けた組織横断的対策の協議。
- 併せて、評議会を通じて事業計画や予算等にかかる意見を求め、今後の取り組みへの展開。
- 事業計画進捗会議を定期的開催による、事業計画の達成状況の管理。
  - ・定例役付会議(毎週)
  - ・月度事業報告会(毎月)
  - ・事業計画進捗会議(四半期ごと)
- 評議会のなかで事業の進捗状況等を報告のうえ、評議員の方々から意見を聴取し、適宜事業への反映。(7、10、12、1、3月)

### 実施施策・結果

- 支部長・部長による平成28年度行動計画伝達研修実施。
- 月度の事業報告会のほか、事業計画進捗会議を毎四半期に実施。事業進捗状況及び今後の取り組みについて確認及び共有。
- 評議会を4回(7、10、12、1月)開催。3月に予定していた平成29年度行動計画関係の審議については、平成29年4月開催の第1回評議会にて審議。



## 2. 健康保険給付等

# 加入者サービス向上対策

## ① サービス向上のための取組

### 事業内容 目標

- 刷新システムを最大限活用し、現行事務フローを常に検証・見直しを行うことによる、審査・決裁業務等のさらなる効率化と正確・丁寧な業務処理の実施。
- 業務改善提案制度やCS向上プロジェクト、アンケート等を基にしたサービス向上策の検討による、より一層の加入者サービスの実現。

目標：お客様満足度調査結果で前年度を上回る。

- 勉強会・研修会・OJT教育等の実施による意識共有・醸成。

お客様満足度(架電)	24年度	25年度	26年度	27年度
石川支部(%)	29.0	60.7	71.4	70.0
全国平均(%)	56.5	56.1	59.9	57.8

### 実施施策・結果

- サービススタンダード：平成28年度 100%達成
- お客様満足度調査結果：窓口満足度 100% (全支部平均97.4%)  
架電満足度 83.3% (全支部平均59.9%  
全支部中1位)
- CS向上会議を毎月開催、セルフチェックシートの分析、お客様対応の改善について討議
- 外部講師によるクレーム対応などお客様満足度向上研修実施

# 加入者サービス向上対策

## ②高額療養費制度の積極的な周知

- 高額療養費未申請者への勧奨案内サイクルの短縮化
  - ・業務処理体制や事務フローの検証・見直しを定期的に行うことによる、効率性の向上と勧奨案内サイクルの短縮化。
- 限度額適用認定証の利用促進対策の強化
  - ・様々な広報媒体を活用した勧奨案内の見直し等の実施。事業主・加入者への制度周知の強化。
  - ・医療機関への限度額適用認定証セットの継続配置、利用促進案内等を活用した周知。
  - ・医療機関別の限度額適用認定証利用状況による、利用割合の少ない医療機関に対する利用訴求対策の実施。

目標： 高額療養費未申請者への勧奨案内サイクルの短縮： 前年度から短縮

(H27年度 11か月後案内)

限度額適用認定証の発行枚数： 前年度を上回る ※ 平成27年度 13,785枚

入院時の限度額適用認定証利用率： 前年度を上回る ※ 平成27年度利用率 77.9%

(注) 決定件数19,200点以上のレセプトで限度額適用認定証を利用している割合で算出

- 高額療養費未申請者への勧奨案内サイクル：
  - 平成29年1月度 6か月後案内達成 (H29.3 7か月後案内)
  - 平成28年度勧奨案内件数 6,688件
- 限度額適用認定証の発行枚数： 13,918枚(前年比1%増)
- 限度額適用認定申請書セットの設置医療機関拡大(84医療機関 新規7医療機関)
- 入院時の限度額適用認定証利用率： 81.7%

# 医療費適正化への取組強化

## ①療養費の適正化

### 事業内容 目標

- はり灸・マッサージの療養費申請に対し、より適正な給付を行うことを目的とした、申請書の書面審査等により疑義に対する調査。
  - ・適正給付・適正受診に疑義のある申請書を対象とした医療機関照会。
  - ・施術内容が多部位、頻回等の申請書についての患者照会。
  - ・患者照会時に正しい利用等に関する制度についてのチラシ同封による制度周知。
- 柔道整復療養費の適正化のため加入者等への照会業務を実施。適正受診に向けた周知。
  - ・柔道整復審査会において審査対象項目(多部位、頻回、長期)を設定した重点的な審査の継続。
  - ・柔道整復師会との関係・連携を強化による、柔整師に対する適正な柔整療養費申請についての周知。
  - ・海外療養費について、診療内容の疑義案件についての翻訳業務の外部委託の活用、レセプトチェック等の実施。

### 実施施策・結果

- 柔道整復療養費・はり灸・マッサージ療養費等、適正な給付に向けた患者照会、各種照会業務等の実施。

照会件数 : 平成28年度 柔道整復療養費 2,137件  
はり灸・マッサージ療養費 275件

29.2 石川県柔道整復師会と意見交換を実施

海外療養費翻訳業務委託 上半期3件実施

※海外療養費審査業務については、平成28年10月より神奈川支部にて全支部分を集約審査

# 医療費適正化への取組強化

## ②不適正請求等の防止に向けた取り組み

### 事業内容 目標

- 資格取得直後や標準報酬が著しく高額に設定された後の保険給付等の請求に対する審査。
  - ・担当者の審査段階で疑義が解消されない申請については、適正化プロジェクト会議随時開催により、支部全体で早期に方針を決定し対応。
  - ・必要に応じ、受託社労士との連携、事業主への立入検査の実施。
  - ・必要に応じ日本年金機構との連携による調査実施。

### 実施施策 結果

- 保険給付適正化プロジェクト会議
  - 定期開催 : 年間6回開催
    - 事業主立入検査対象事業所の選定、多受診者に対する対応などを審議
  - 随時開催 : 平成29年2月に実施
    - 柔道整復療養費不正請求対応について審議
- 疑義案件に対する事業主立入検査 : 23件(不正案件0件)

# 医療費適正化への取組強化

## ③保険資格の適正化

### 事業内容 目標

- 高齢者医療制度への支援金・納付金の適正化および保険給付の適正化を目的とした、被扶養者の資格の再確認業務の実施。  
事業主、社会保険労務士への事前周知の実施。  
未提出事業所についての電話や文書による提出勧奨(全件)を実施。(第2四半期)  
目標 : 被扶養者調書提出率(事業所割合) 前年度を上回る (平成27年度提出率:91.3%)
- 資格喪失後受診等による返納金債権の発生防止を目的とした、保険証の回収強化。  
支部回収催告分に係る保険証未回収枚数 : 前年度を下回る  
※H28.3末 一般 521枚 任継 155枚  
未回収保険証発生の多い事業所またはその受託社会保険労務士への訪問等を実施。  
一旦未返納になると回収が困難となる外国人未返納者対策として、斡旋元の共同組合等への協力要請等を実施。  
目標 : 資格喪失後受診にかかる返納金債権調定件数 : 前年度を下回る  
※平成27年度746件【7月～3月】

### 実施施策・結果

- 被扶養者調書提出率(事業所割合) : 92.37%(全支部中1位)
- 被扶養者削除人数 : 763名
- 保険証未回収枚数 平成29年3月末 : 一般 543枚 任継 : 159枚
- 保険証返納勧奨 訪問事業所件数 : 32件
- 資格喪失後受診にかかる返納金債権調定件数 : 1,088件(前年比【7月～3月】102.9%)

# 医療費適正化への取組強化

## ④債権回収促進に向けた取組

### 事業内容 目標

- 「支部年間債権回収計画」を策定し、定期的な文書・電話・訪問催告等を計画的に実施。
- 新規発生<sup>の</sup>返納金債権を確実に回収するため、国保連との「保険者間調整による療養費の代理受領」を積極的に活用。過年度債権については支払督促を積極的に活用する。
- 債権回収業務のレセプトグループへの集約によって、担当者間の連携を密にし、高額債権への早期対応着手を徹底する。
- 弁護士名催告及び支払督促等を積極的に活用するとともに、判決後も支払意思を示さない債務者に対しては、定期的に健康保険資格取得状況を確認し給与差押え等強制執行も適切に実施する。

目標： 支部債権残高 平成27年度期末残高を下回る  
平成27年度期末債権残高 35,521,621円  
法的手続き申立 年間20件以上

### 実施施策・結果

- 支部債権残高 平成28年度期末 49,172,683円  
(保険者間清算によるH29.4以降収納予定額 6,750,460円)
- 回収額 137,211,040円(平成27年度回収額 108,845,903円)
- 法的手続き申立 年間21件

# 医療費適正化への取組強化

## ⑤医療機関における資格確認業務の取組

### 事業内容 目標

- 医療機関における、協会けんぽ加入者のオンライン資格確認システム導入による、資格喪失後受診の防止および適正な資格による保険診療の推進。
- 資格喪失後受診のレセプト減少による、債権回収等事務の軽減。
  - ・対象医療機関に対し定期的な訪問実施による、導入を促進。
  - ・導入医療機関に対し、さらに適正な保険診療を推進するために利用状況を確認する等連携を強化。

目標 : 設置医療機関 6医療機関以上

### 実施施策・結果

- 設置医療機関 : 10医療機関
- 設置医療機関に対し、活用方法、活用に対する問題点をアンケート調査実施。システム上の問題で今後の使用が見込めない医療機関の設置機器回収。



## 効果的なレセプト点検の推進

### 事業内容 目標

- 資格点検について喪失後受診等に係る債権発生から回収の事務の一元化。  
(債権回収業務をレセプトグループに集約)
- 外傷点検においては負傷原因照会をもとに、交通事故に係る損保会社や労災に係る事業所との対応の迅速な実施。
- 内容点検においてはレセプト点検員のスキルアップ、自動点検マスタの精度向上、支払基金との疑義案件に対する調整・連携強化等実施。
- 多受診者に対し、保健グループと連携し適正受診のための指導の実施。

目標 : 資格点検 : 全国10位以内

(H27年度実績 加入者一人当たり 1,205円 21位 全国計 1,093円)

外傷点検 : 全国平均以上

(H27年度実績 加入者一人当たり 156円 39位 全国計 207円)

内容点検 : 全国平均以上

(H27年度実績 加入者一人当たり 78円 46位 全国計 125円)

### 実施施策・結果

- 資格点検 : H28年度実績 加入者一人当たり 1,434円 16位 全国計 1,267円
  - 外傷点検 : H28年度実績 加入者一人当たり 236円 20位 全国計 217円
  - 内容点検 : H28年度実績 加入者一人当たり 79円 44位 全国計 143円
- ※ 債権回収業務は平成28年3月よりレセプトグループに集約。

# 3. 保健事業

## 特定健診受診率の向上

### 事業内容 目標

- ①新規適用事業所に対する受診勧奨の実施(四半期ごと)
- ②新規任意継続保険加入者に対する健診受診勧奨の実施(四半期ごと)
- ③生活習慣病予防健診未実施事業所に対する外部委託による受診勧奨の実施(6~3月)
- ④事業者健診結果データの取得推進
- ⑤被扶養者の集団健診実施率向上のため、オプションを付けた協会独自の集団健診の実施(第3四半期)
- ⑥29年度新たに40歳に到達する被扶養者に対し、4月に受診券が送付されることを事前案内。  
特定健診受診率 目標 62.6%(対象見込者数:201,755人 実施見込者数:126,298人)  
    <被保険者> ・生活習慣病予防健診受診率 目標 55.9%(見込者数:88,107人)  
                  ・事業者健診結果データ取得率 目標15.5%(見込者数:24,376人)  
    <被扶養者> ・特定健康診査受診率 目標 31.3%(見込者数:13,815人)

### 実施施策・結果

社会保険労務士会との事業者健診データ取得にかかる委託契約を締結。その他、5健診機関との間でも委託契約を締結。

三者連名(石川県、石川労働局、石川支部)による事業者健診結果データ取得勧奨文書を送付(124件)し、11事業所からデータ取得にかかる同意書を取得。

内灘町との連携を図り、町民に対するがん検診を含む集団健診の受診勧奨案内を送付。(878名)うち110名の受診があり、高い効果が見られた。

- ・健診の受診環境の充実化として、新たに生活習慣病予防健診機関を追加(1機関)。
- ・被扶養者向け特定健診におけるオプション健診を実施(7機関)。

特定健診受診率 実績 58.3%(実施者数:117,567人)

- <被保険者> ・生活習慣病予防健診受診率 実績 56.0%(実施者数:88,310人)
- ・事業者健診結果データ取得率 実績 11.4%(取得者数:18,023人)
- <被扶養者> ・特定健康診査受診率 実績 25.5%(実施者数 11,234人)

## 特定保健指導実施率の向上

### 事業内容 目標

- ①特定保健指導委託機関の拡大、健診当日の初回面接等の促進による実施件数の向上。(通年)
  - ②特定保健指導受け入れ拒否事業所への訪問勧奨の実施(通年)
  - ③支部実施の保健指導にかかる保健指導ツールの活用、研修環境の整備、好事例等について情報共有による質の向上
- ・ 目標 : 特定保健指導実施率 18.3%(対象見込者数 : 21,259人 実施見込者数 : 3,897人)
    - ・被保険者保健指導実施率 実績18.1%(3,849人)
      - <内訳> 協会保健師実施率 11.9% (実施見込者数:2,530人)
      - 委託機関実施率 6.2% (実施見込者数:1,319人)
    - ・被扶養者保健指導実施率 4.2% (実施見込者数: 48人)

### 実施施策 結果

- ・ 特定保健指導における効果を対象者に実感していただくため、血液検査等検査を導入。(特定保健指導3か月以上継続者を対象に26医療機関にて実施)
- ・ 特定保健指導実施率 18.5%(対象者数 : 21,259人 実施者数 : 3,927人)
  - ・被保険者保健指導実施率 実績18.3%(3,892人)
    - <内訳> 協会保健師実施率 11.1% (実施者数:2,361人)
    - 委託機関実施率 7.2% (実施者数:1,531人)
  - ・被扶養者保健指導実施率 3.1% (実施者数: 35人)

## データヘルス計画の実施(35歳～39歳に対する健康づくり事業)

### 趣旨

- 石川支部の医療費に占める生活習慣病関連疾病の割合は、40代後半から全国平均を上回り始め、全体は全国平均を大きく上回っている。特に、35歳～39歳におけるメタボリスク該当者は約25%であることから、早期に保健指導を実施しリスク保有者の割合を減少させることにより、加入者の健康増進を図ることを目的とする。

### 事業内容 目標

- ①35歳～39歳のリスク保有者に対し、食生活改善に関するリーフレットを送付し、食生活の見直しを促す。

(送付見込者数 : 2,000名)

- ② 35歳～39歳のリスク保有者(積極的支援及び動機づけ支援レベル)を抽出し、協会保健師等及び外部委託による保健指導を実施。

加入事業所へ保健指導受け入れを促すための訪問勧奨実施

- ③若年層向けセミナーの開催。

35歳～39歳への保健指導の実施者数 : 目標 400名

(協会保健師等 200名 外部委託 200名)

### 実施施策・結果

- リーフレット送付者数 976名 (対象者1,690名中 H27年度送付者を除いた全対象者あて送付)
- 30代から始める健康食セミナー 1回目:6/25実施 44名参加 2回目:7/3実施 36名参加
- 35歳～39歳への保健指導の実施者数 : 実績 499名  
(協会保健師等 298名 外部委託 201名)
- 35歳～39歳の保健指導受入勧奨 : 267事業所訪問 受入率 75.3%

## その他の保健事業

### 趣旨

- 石川支部加入者における糖尿病関連疾病による入院医療費が全国上位であることから、医療機関への早期受診を促すことにより、糖尿病等の重症化を回避し、QOLの維持、向上を目的とする。

### 事業内容 目標

- ①糖尿病及び高血圧症未治療者への重症化予防に係る早期受診勧奨  
目標：糖尿病、高血圧症未治療者への受診勧奨による回答率 30%
- ②糖尿病性腎症患者に対する人工透析導入回避対策(パイロット事業)  
病院と連携した保健指導の介入による腎機能(eGFR等)数値を安定させ、人工透析導入を回避する。

### 実施施策・結果

- ・健診結果をふまえ、治療を要するにもかかわらず受診していない者に対し、受診勧奨および回答書提出依頼送付(658件)。勧奨対象者のうち、「受診していない」と回答した者に対する再勧奨(57件)。  
受診勧奨による回答率 32.5%
- ・人工透析導入回避策について、対象者2人に対し糖尿病性腎症患者に対する在宅訪問指導や医療機関等との合同カンファレンスを実施し、対象者及び関係者との密なる連携を図った。  
※外来検査で糖尿病性腎症3期(顕性腎症)→2期(早期腎症)へ改善  
透析導入時期の1年以上の先延ばし、導入不要の結果が得られた。(効果推計4080万円)
- ・加入事業所向け健康づくりの推進として、事業所の依頼に基づき講習会を実施。(5事業所)

# 4. 組織運営及び業務改革

## 組織統制の強化

### 事業内容 目標

- 個人情報の保護については、より一層のセキュリティ強化とともに、職員の情報管理に対する意識の向上。
- 風通しのよい組織風土、働きやすい職場環境の構築。
- コスト意識の徹底。

### 実施施策・結果

- 定期研修として下記の研修を実施  
ハラスメント研修、コンプライアンス研修、個人情報保護研修、  
メンタルヘルス研修、ストレスチェック研修、情報セキュリティ研修
- 順法意識の徹底、コスト削減等を目的に下記委員会を開催  
コンプライアンス委員会、調達委員会、衛生委員会
- ストレスチェックの実施
- 外部保管庫での保管コスト削減のための不要物品・文書の廃棄  
外部保管倉庫における保管箱数 : 27年度末比  $\Delta 6.3\%$



# 人材育成の推進

## 事業内容 目標

- 加入者のニーズを把握・具現化できる職員育成を目指した人材育成
- 職員一人一人の成長を通じた組織強化
- 自己啓発及び加入者サービス主体の職員研修を通じて、人材育成を図るとともに、受講アンケートの満足度を80%以上とする。

## 実施施策・結果

- 行動計画発表会等における幹部職員による課題と方向性の説明
- 初動対応マニュアル模擬訓練の実施
- 電話対応・接遇研修の実施
- 債権業務・マイナンバー取扱研修の実施
- 職員の健康づくり・特定保健指導・石川支部のデータヘルス計画についての研修の実施
- 研修受講アンケート満足度：81%（28年度実施研修分 総計）