資料2

平成29年度京都支部事業実施報告について

1.　重点事業に係る実施結果 ･････････ P1～
2.　支部の運営状況 ･･････････････････ P13～
3.　目標指標 ･･････････････････････････ P14～
4.　検証指標 ･･････････････････････････ P15～

全国健康保険協会 京都支部
協会けんぽ

平成29年度京都支部重点事業

項目	評価	担当グループ
【1】 ジェネリック医薬品の使用促進	△	企画総務グループ
【2】 広報の推進	○	
【3】 健康保険委員の活動強化・委嘱拡大	◎	
【4】 データヘルス計画の推進	○	保健グループ
【5】 特定健康診査及び特定保健指導の推進	○	
【6】 サービス向上のための取組み	○	業務グループ
【7】 限度額適用認定証の利用促進	○	
【8】 柔道整復施術療養費の照会業務の強化	○	
【9】 資格喪失後受診等による債権の発生防止のための保険証の回収強化の取組等	△	レセプトグループ
【10】 効果的なレセプト点検の推進	○	
【11】 積極的な債権管理回収業務の推進	◎	

※評価は、3段階で表示

【1】ジェネリック医薬品の使用促進

事業計画	◆ 国の目標数値（平成29年度央に70%、30年度～32年度末までのなるべく早い時期に80%以上）を達成すべく、ジェネリック医薬品の使用促進を図る。 ● ジェネリック医薬品軽減額通知の実施 ● 年齢・性別、地域別、医療機関毎、薬局毎、薬効分類別にジェネリック医薬品の使用割合を分析 ● 本部のツールを活用し、医療機関及び薬局関係者へ働きかけを実施 ● ジェネリック医薬品に関する研修会、セミナーの実施
実施結果	◆ ジェネリック医薬品軽減額通知を約14.5万件送付（平成29年8月及び平成30年2月） →　平成29年8月送付分のジェネリック切替率は25.4% ◆ 市区町村別・二次医療圏別のジェネリック使用割合を京都府薬剤師会および京都府へ情報提供また、ホームページに特設ページを作成し、希望シールや年齢階級別使用割合等について掲載 ◆ 薬剤師会の協力を得て、薬局別の使用割合分析資料を薬剤数量上位300薬局へ送付 ◆ 主に被扶養者（女性）を対象にジェネリック医薬品セミナーを開催（H29.11.9　参加167名） ◆ 直近の平成30年2月分ジェネリック使用割合は、72.1%（前年同月比＋4.0%）
今後の取組	◆ 対前年度伸び幅は全国平均（＋3.7%）を上回ったが、全国順位40位には大きな改善がなく、更なる使用促進策を講じる必要がある。 ◆ 薬局への働きかけとして、薬局別分析資料送付対象の拡大、薬剤師向けセミナーの開催、薬剤師会主催研修会での協会事業の周知等を実施していく。 ◆ 後発医薬品使用促進重点地域指定に係るモデル事業について、京都府と連携協力を行う。

【2】広報の推進

事業計画	◆ 健康保険制度をはじめ、保健事業、医療費適正化対策事業等、保険者機能を発揮した協会の取り組みを加入者・事業主へ周知する。また、メディアを活用して、加入者のみならず、広く一般の方々への広報も実施する。 ● 広報誌による情報発信 ● 任意継続・限度額適用認定申請等、加入者にとってメリットのある制度の認知度の向上を図る ● 資格喪失後受診防止のための広報強化 ● メールマガジンの登録者数の拡大、タイムリーな情報発信　【目標：メルマガ新規登録290件以上】
実施結果	◆ 広報紙「健康保険きょうと」毎月発行、健康保険委員広報紙「京都だより」年4回発行、社会保険協会広報紙へ毎月広報記事掲載、メールマガジン毎月配信 ◆ 任意継続・限度額適用認定申請について、申請セットを作成し、広報紙等で周知 ◆ 保険証の適正使用を促すポスター（協会けんぽ作成）を29年度新規指定医療機関・薬局91機関へ送付し、受付等への貼付を依頼 ◆ 京都新聞への広告掲載2回（H29.7.14「健康事業所宣言」H30.3.28「インセンティブ制度」） ◆ 平成29年度メールマガジン新規登録件数496件
今後の取組	◆ 平成29年度の加入者理解度調査から、理解度が低い分野が明らかとなったため、平成30年度は、該当分野を重点的に広報していく。 ◆ メールマガジン登録者増加には、健康保険委員登録勧奨の際に代行登録の案内を行ったことが効果的であったため、勧奨件数を拡大して実施する。 ◆ 新聞広告等の有料広告については、費用対効果を見極めて検討する。

【3】健康保険委員の活動強化･委嘱拡大

事業計画	◆ 協会と事業主・加入者との橋渡し役として、健康保険事業等に対する理解を深め、加入者からの相談や助言、健康宣言等健康保険事業の推進に協力いただく。 委員委嘱数を増やす。【29年度末目標：2,000名】 ● 広報誌の定期発行【年4回】、委員専用メールマガジン【毎月】 ● 年金委員との合同研修会【年2回】 ● 表彰の実施 ● 健康経営等、セミナーの実施
実施結果	◆ 外部委託によるテレマーケティング1,236件（好感触先には職員が再勧奨電話）および文書勧奨1,800件を実施し、281名に新規委嘱。 29年度末健康保険委員委嘱者数：2,056名 ◆ 健康保険委員専用広報誌（年4回）、委員専用メールマガジン（H29年8月～H30年3月）、委員研修会（H29年9月、H30年2月）等により、健康保険制度および協会けんぽ事業について周知 ◆ H29年11月28日に日本年金機構と合同で委員表彰式開催（厚労大臣表彰1名、協会理事長表彰2名、京都支部長表彰4名）。 併せて、メンタルヘルスセミナーを開催。
今後の取組	◆ 被保険者カバー率がＫＰＩとして設定されたことを踏まえ、大規模事業所への委員委嘱を重点的に進めるため、被保険者数500名以上規模事業所への全件訪問を行う。 ◆ 研修会については、昨年度の参加者アンケート結果等から、より参加者のニーズに合ったものとなるようテーマ設定を行う。 ◆ 委員表彰対象者の決定に当たっては、ガイドラインの基準に加えて、健康宣言事業への参加等の取り組みについても評価する。

【4】 データヘルス計画の推進

事業計画	◆上位目標 ① 24年度比で健診リスク保有率6項目について減少させる ② 被扶養者の特定健診受診率を平成29年度末に39%とする ●下位目標 ① 被保険者の健診リスクを引き下げるため、事業主及び事業所担当者への健康経営に向けた取り組みの推進を働きかける【目標：健康宣言事業所数300社】 ② 被扶養者に対しては受診券直送時の訴求力を高めるとともに、事業所（主）からの働きかけを行う ③ CKD（慢性腎臓病）重症化予防の取組みを拡大する
実施結果	◆ 「京から取り組む健康宣言」事業を実施し、健康経営を推進。 283事業所エントリー（29年度末） ◆ 健康経営優良法人認定制度 ： 京都支部加入の認定事業所20社 きょうと健康づくり実践企業認証制度 ： 京都支部加入の認証取得事業所48社 ◆ 京都府糖尿病重症化予防戦略会議へ参画し、京都府版重症化予防プログラムへの策定に関与 ◆ 出前健康講座の実施 （120事業所） ◆ 24年度比で腹囲リスクを除く5項目についてリスク保有率減少（27年度）
今後の取組	◆ 平成30年度からの第2期データヘルス計画実施にあたり、現状の京都支部健康課題を分析し、次の目標を設定した。 【上位目標】心疾患の年齢調整死亡率を引き下げる。 【中位目標】LDLコレステロールの140mg/dl以上の者の年齢調整割合を全国平均以下に引き下げる。 上位、中位目標達成に近づくための下位目標(健診、保健指導、コラボヘルス、重症化予防事業)を設定し取組を推進する。

【5】 特定健康診査及び特定保健指導の推進

事業計画	◆ 健診の受診勸奨対策【目標：被保険者66.9%　被扶養者39.0%】 ● 事業所規模に応じた文書、電話等による受診勸奨及び事業者健診データの提供勸奨 ● 健診機関との連携による地域単位での受診勸奨 ● GISを活用した集団健診の実施 ● 被扶養者集団健診とがん検診、オプショナル健診の同時実施拡大 ◆ 保健指導の受診勸奨対策【目標：被保険者10.3%　被扶養者5.0%】 ● GISを活用した集団特定保健指導の実施 ● 外部専門機関を活用した受診勸奨及び特定保健指導の拡大
実施結果	◆ 被保険者健診受診率 ： 60.2%(生活習慣病予防健診57.3%、事業者健診2.9%) 前年比＋2.3% 被保険者個人、事業所への生活習慣病予防健診受診勸奨文書送付　約15,000件 京都労働局、京都府との連携による事業者健診データ提供勸奨(電話勸奨含む) 約650件 ◆ 被扶養者健診受診率 ： 23.4%　前年比＋2.7% GISを活用した受診勸奨文書の送付　約140,000件 骨密度測定付特定健診、健康フェスティバルでの特定健診、がん検診との同時実施 ◆ 被保険者保健指導実施率：7.5%　前年比＋2.3%　被扶養者保健指導実施率：3.2%　前年比＋0.3% 健診機関、外部専門機関を活用した保健指導　　初回面談1,644名　前年比＋372名 支部保健師の訪問による保健指導　初回面談　3,588名　前年比＋492名
今後の取組	◆ 利便性の良い集団健診会場、興味を引くオプション健診、支部間インセンティブ制度周知等訴求力を高めた文書による受診勸奨 ◆ 健診当日の特定保健指導拡大に向けて健診機関との連携 支部保健師、外部専門機関による京都府全域での訪問、呼出特定保健指導

【6】 サービス向上のための取組み

事業計画	◆ さまざまな機会を通じて加入者等の意見・苦情等を迅速かつ正確に把握し、業務にフィードバックするとともに、お客様サービスの改善と接遇の向上を推進する。 ● 「お客様意見箱」の継続設置とお客様満足度調査結果等を反映したサービス改善の実施 【目標：満足度前年度以上】 ● 健康保険給付のサービススタンダードの管理の徹底と、受付から10営業日以内の着実な支払の実施 【目標：100%】 ● 申請セット等を活用した各種申請手続きにかかる郵送化の促進【郵送化率目標90%】 ● 任意継続被保険者保険料の口座振替や前納の利用促進
実施結果	◆ 窓口アンケート調査結果 満足度 28年度 95.5% → 29年度 98.5% 支部平均 97.6% 架電調査結果 満足度 28年度 52.5% → 29年度 66.7% 支部平均 60.1% ◆ 健康保険給付のサービススタンダード目標 100%を達成 ◆ 郵送化率 ：30年3月末 87.27% 目標90%には至らず ◆ 任意継続被保険者保険料 口座振替・前納者率 29年3月 51.86% → 30年3月 51.95%
今後の取組	◆ 支部独自の窓口アンケートを実施。親切で丁寧な対応を心がけた電話対応について、オープニング・クロージングの徹底、言葉遣いや声のトーンに注意し昨年より向上。簡潔なわかりやすい応対を行い、更なる向上をめざす。 ◆ 事務処理件数・スピードの向上等人材育成、受付書類の徹底管理を行い、引き続きサービススタンダード100%をめざす。 ◆ 申請セット（任意継続資格取得届、限度額適用申請書）を活用し、各種広報により郵送による申請を促進

【7】 限度額適用認定証の利用促進

事業計画	◆ 保険医療機関等と連携し、窓口に申請セットを配置するなど限度額適用認定証の利用促進 ◆ 事業主や健康保険委員等へ広報を実施
実施結果	◆ 申請セット設置済み医療機関の中で、未利用者が多い6医療機関を訪問、19医療機関へ電話で再度協力依頼。 設置していない4医療機関を訪問、5医療機関へ電話のうえ協力依頼し申請セット送付。 ◆ メルマガ、広報紙、説明会等で、事業主や健康保険委員へ広報を実施 ◆ 28年度交付件数 25,393件 → 29年度交付件数 26,679件 （伸び率5%）
今後の取組	◆ 限度額適用認定証の利用促進のため、さらに申請書設置医療機関を増やす。 30年6月現在 設置済み医療機関 71機関 → 30年度中に 100医療機関 へ ◆ 30年度も引き続き、利用率が低い医療機関を訪問・電話での協力依頼を実施 ◆ 医療機関担当者用チラシに制度改正についても掲載し、周知

【8】 柔道整復施術療養費の照会業務の強化

事業計画	◆ 多部位(施術箇所が3部位以上)かつ頻回（施術日数が月に15日以上）、3か月を超える長期継続受診の申請に対する加入者への文書照会の更なる強化及び必要に応じた施術者に対する文書照会の実施 【目標：3部位以上かつ月に15日以上　800件/月】 ◆ 柔道整復施術にかかる適正受診の啓発と審査体制の強化 ◆ 支部間での情報共有化等の連携による不正受給防止の徹底
実施結果	◆ 29年度　3部位かつ施術日数が月に15日以上の申請件数　6,854件（月平均　571件） 29年度　負傷原因照会　11,070件（月平均　920件） ◆ 審査会の指摘に基づく施術所へ文書送付　16件、近畿厚生局への情報提供　1件 ◆ 近畿圏の支部で連携し、施術所の情報共有を行い不正受給防止
今後の取組	◆ 多部位（施術箇所が3部位以上）かつ頻回、長期施術（部位転がし）と思われる申請、高額請求、審査会の指摘に基づく施術所、新規開設施術所、に対する文書照会を実施し、更なる適正化を図る。

【9】 資格喪失後受診等による債権の発生防止のための保険証の回収強化の取組等

事業計画	◆ 資格喪失後の保険証未返納者に対して早期かつ計画的な返納催告による積極的な回収の実施 【目標：証回収率99%】 ◆ 保険証回収率の低い事業所及び資格喪失後受診による返納金発生者の元在籍事業所に対する訪問による指導
実施結果	◆ 資格喪失後の保険証未返納者に対し催告状を送付。延べ21,520件 特に任意継続資格取消者や未納喪失者に債権発生が多いことから、証回収の電話督励を強化し、730件（28年度は38件）実施。返納金の発生を減少させた。（28年度比較で223件減少） ◆ 12月に資格喪失後受診が複数名発生している事業所あてに文書指導実施。 特に3名以上発生している事業所へは訪問指導を実施した。（7事業所） ◆ 30年1月末証回収率 97%
今後の取組	◆ 証回収率の向上には年金事務所・事務センターの協力が不可欠であり、協力連携を継続。 ◆ 証未返納者の早期回収のため、電話督励を強化。

【10】 効果的なレセプト点検の推進

事業計画	◆ レセプト点検効果向上行動計画に基づいた効果的な施策の実施（内容点検） ● レセプト自動点検・汎用任意抽出機能等のシステムを活用した効果的かつ効率的な点検業務の実施 ● 月次でレセプト点検員会議を開催し、点検効果検証、自動点検システムの整備、点検項目・点検方法を検討 ● 査定事例の共有化や研修の充実、勉強会等により点検員の点検技術向上を推進 ● レセプト内容点検業務の一部外注化の実施 ◆ 資格喪失後受診等によるレセプトの迅速な医療機関照会等の実施と返納措置の実施（資格点検） ◆ 負傷原因照会の強化による第三者求償及び労災等への切り替えの徹底や損保会社等への折衝を強化（外傷点検）
実施結果	◆ 近隣支部との合同勉強会の実施による査定事例情報の共有化、毎月16時間以上の支部内勉強会実施による点検員のスキルアップ。また、外注業者の点検結果を早期に検証し、旬を逃さず再審請求を実施。 診療内容査定金額 ： 27年度 85,577,810 → 28年度 118,243,660 → 29年度 121,398,100（円） ◆ 資格点検事務手順書に基づき、医療機関照会、返納措置の確実な実施 資格効果額 ： 27年度 1,066,071,080 → 28年度 1,086,139,230 → 29年度 1,085,259,728（円） ◆ 外傷点検事務手順書に基づき、負傷原因照会の実施、損保会社等との早期折衝の実施 外傷効果額 ： 27年度 187,401,583 → 28年度 178,996,491 → 29年度 198,043,315（円）
今後の取組	◆ (内容点検)自動点検等システムを活用した効率的、効果的な点検の実施 外注業者の点検結果の検証、他支部査定事例の検証 ◆ (資格点検)(外傷点検)点検事務手順書に基づく処理の確実な実施

【11】 積極的な債権管理回収業務の推進

事業計画	◆ 効果的かつ効率的な返納金債権の早期回収の実施 ● 初回催告から最終催告までの事務処理フローの確実な実施 ● 保険者間調整の積極的な活用 ◆ 不誠実な債務者を対象に訴訟等の法的手続きによる債権回収を積極的に実施 【目標件数40件以上】 ◆ 損害賠償金債権について、納付期限を経過したものは、速やかに損害保険会社等に折衝を図り、確実な回収に努める。また、個人求償案件については、加害者あて適正に求償を実施する。
実施結果	◆ 保険者間調整実施 ： 28年度 18,440,851 → 29年度 31,095,655（円） 法的手続き実施 ： 28年度 44 → 29年度 64（件） ◆ 30万円以上の高額債権については、戸別訪問や電話説明など丁寧な対応を実施し、早期回収に結びつけた。また、300万円以上の損害賠償金債権については、損保会社と早期に協議し、進捗管理を徹底し、確実な回収につなげた。 ◆ 現年度回収率 ： 28年度 76.64% → 29年度 91.29% 現年度返納金回収率 :83.29%　現年度損害賠償金回収率 :99.45%
今後の取組	◆ 29年度に引き続き、保険者間調整の積極的な活用、法的手続きの積極的な実施 30万円以上の債務者に対して、早期接触対応に努め回収につなげる。

支部の運営状況（平成29年度）

	京	都
概況 （ ）内は前年度の値	加入者数	事業所数
	被保険者数 ① 514,131 人 （ 504,171 人）	47,571 ヶ所 （ 45,709 ヶ所 ）
	うち任意継続被保険者数 7,119 人 （ 7,637 人）	標準報酬総額 2,049,813 百万円（ 1,997,022 百万円 ）
	被扶養者数 ② 368,440 人 （ 370,475 人）	保険給付費
	加入者計 （①＋②） 882,571 人 （ 874,646 人）	131,768 百万円（ 127,606 百万円 ）
	常勤職員 43 人	契約職員 64 人

健康保険給付等				
各種証発行	健康保険証	高齢受給者証（新規発行数）	限度額適用認定証（年度末現在有効数）	
	200,484 件	11,063 件	32,370 件 （19,979）	
現金給付	高額療養費	傷病手当金	出産育児一時金	その他の現金給付
	23,050 件	24,229 件	9,280 件	500,739 件
各種サービス	高額査定通知	ターンアラウンド通知	医療費通知（インターネット）	口座振替（任継）
	151 件	20,479 件	431,746 （352）	2,476 件

レセプト点検実績（加入者1人当たり効果額）	資格点検	内容点検	診療内容等査定効果額	外傷点検
	1,230 円	304 円	138 円	225 円

福祉事業／その他	高額医療費貸付件数	出産費用貸付件数	健康保険委員委嘱者数
	57 件	0 件	2,056 人

保健事業				
健診	被保険者		被扶養者	
	生活習慣病予防健診(受診率)	乳がん･子宮頸がん検診	特定健診(受診率)	
	184,367 件 （ 57.3% ）	27,982 件	23,898 件 （ 23.4% ）	
保健指導	被保険者(特定保健指導)(実施率)		被保険者(その他の保健指導)	
	初回面談 5,101 件 （13.4%）	6ヶ月後評価 2,834 件 （7.5%）	173 件	
データヘルス 上位目標	・平成24年度比で健診リスク保有率6項目減少及び被扶養者特定健診受診率39%			
データヘルス 主な取組	・「京から取り組む健康事業所宣言」による事業所とのコラボヘルス推進 ・被扶養者に対して、受診率向上に向けた訴求力を高めた案内の送付			

保険者機能発揮のための具体的な取組

【医療等の質や効率性の向上】
・医療審議会および地域医療構想調整会議に参画し、事業主・加入者の意見を反映した意見発信
・保健医療計画、医療費適正化計画に対する意見書の提出
【加入者の健康度を高めること】
・健康経営セミナーによる健康経営の普及拡大
・健診機関との連携強化による健診受診者数の増加
・外部委託機関の活用による特定保健指導実施者数の増加
・京都府との連携協定に基づく、地域の医療費・健診リスクに関する共同分析
・地方自治体等主催の健康イベントへのブース出展による加入者健康意識の啓発
【医療費等の適正化】
・ジェネリック医薬品使用促進セミナーの開催
・薬局に対するジェネリック医薬品推奨シールの貼付依頼および薬局別使用割合分析資料の提供
・効果的なレセプト点検による査定効果額向上および無資格受診、第三者行為に係る債権の確実な回収
・柔道整復療養費に係る患者照会を件数拡大して実施
・資格喪失後受診による返納金発生事業所に対して保険証回収の訪問指導を実施

支部収支（概要）単位：百万円	収入 （A）	[保険料収入]	支出 （B）	[医療給付費(調整後)]	[特別計上]	収支差 （A－B）	[地域差分]
予算	204,971	[204,622]	204,971	[107,046]	[0]	± 0	[0]
決算	203,725	[203,307]	193,666	[104,464]	[0]	10,059	[▲317]

協会の運営に関する各種指標（数値）【全国計・京都支部】

【目標指標】

サービス関係指標		全国 目標	全国 実績	全国 実績（前年）	京都 実績	京都 実績（前年）
サービススタンダードの導守	健康保険給付の受付から振込までの日数の目標（10営業日）の達成率	100%	99.99%	（ 99.99% ）	100%	（ 100% ）
	健康保険給付の受付から振込までの日数	10営業日以内	8.03日	（ 8.11日 ）	8.01日	（ 8.43日 ）

保健事業関係指標			全国 目標	全国 実績	全国 実績（前年）	京都 実績	京都 実績（前年）
健診の実施	特定健康診査実施率	被保険者	58.0%	49.6%	（ 48.5% ）	57.3%	（ 55.9% ）
		被扶養者	35.9%	23.2%	（ 22.2% ）	23.4%	（ 20.7% ）
事業者健診の取得	事業者健診のデータの取込率（被保険者）		16.2%	6.4%	（ 6.2% ）	2.9%	（ 2.0% ）
保健指導の実施	特定保健指導実施率（6ヶ月後評価まで完了した者）	被保険者	14.5%	13.7%	（ 13.3% ）	7.5%	（ 5.2% ）
		被扶養者	4.1%	4.5%	（ 3.6% ）	3.2%	（ 2.9% ）

医療費適正化等関係指標		全国 目標	全国 実績	全国 実績（前年）	京都 実績	京都 実績（前年）
レセプト点検効果額	加入者1人当たり診療内容等査定効果額（医療費ベース）	143円以上	144円	（ 143円 ）	138円	（ 135円 ）
ジェネリック医薬品の使用促進	ジェネリック医薬品使用割合（数量ベース）（注3）	72.1%	72.1%	（ 68.8% ）	69.8%	（ 66.0% ）
加入者・事業主への広報	メールマガジンの新規登録件数 【メールマガジンの登録件数】（平成30年3月）	新規登録 13,000件	30,479件 【115,154件】	（ 20,873件 ） （ 91,871件 ）	496件 【2,240件】	（ 299件 ） （ 1,884件 ）

（注1） 各数値は特に注記がないものについては、平成29年4月1日から平成30年3月31日までの実績値

（注2） （　　）内の数値は、前年度同期における数値。

（注3） ジェネリック医薬品使用割合は年度平均。

協会の運営に関する各種指数（数値）【全国計・京都支部】

【検証指標】

			実績 全国		実績 京都	
各種サービスの利用状況	インターネットによる医療費通知の利用件数 （注3）		12,534件	（ 3,293件 ）	352件	（ 133件 ）
	任意継続被保険者の口座振替利用率（平成30年3月）		30.4%	（ 31.1% ）	35.8%	（ 35.7% ）
事務処理誤りの防止	「事務処理誤り」発生件数		77件	（ 181件 ）	1件	（ 3件 ）
	任意継続関係		2件	（ 9件 ）	0件	（ 0件 ）
	健保給付種別	療養費	6件	（ 19件 ）	0件	（ 1件 ）
		高額療養費	8件	（ 28件 ）	0件	（ 1件 ）
		傷病手当金	18件	（ 47件 ）	0件	（ 1件 ）
		出産手当金	1件	（ 7件 ）	0件	（ 0件 ）
		出産育児一時金	1件	（ 6件 ）	0件	（ 0件 ）
		埋葬費/埋葬料	1件	（ 2件 ）	0件	（ 0件 ）
		移送費	0件	（ 0件 ）	0件	（ 0件 ）
	貸付金（高額療養費・出産費）		1件	（ 0件 ）	0件	（ 0件 ）
	医療費のお知らせ		0件	（ 0件 ）	0件	（ 0件 ）
	健診関係		4件	（ 14件 ）	0件	（ 0件 ）
	誤送付		25件	（ 24件 ）	1件	（ 0件 ）
	紛失		4件	（ 3件 ）	0件	（ 0件 ）
	その他		6件	（ 22件 ）	0件	（ 0件 ）
お客様の苦情・意見	苦情・意見の受付件数	苦情	311件	（ 434件 ）	14件	（ 8件 ）
		ご意見・ご提案	1,167件	（ 1,184件 ）	4件	（ 3件 ）
		お礼・お褒めの言葉	419件	（ 491件 ）	3件	（ 8件 ）
お客様満足度	窓口サービス全体としての満足度		97.6%	（ 97.4% ）	98.5%	（ 95.5% ）
	職員の応接態度に対する満足度		97.4%	（ 97.0% ）	99.6%	（ 94.5% ）
	訪問目的の達成度		97.6%	（ 97.2% ）	98.5%	（ 95.5% ）

			実　績	
			全　国	京　都
レセプト点検	加入者1人当たり資格点検効果額 （注4）		1,263円 （ 1,267円 ）	1,230円 （ 1,250円 ）
	加入者1人当たり外傷点検効果額		221円 （ 217円 ）	225円 （ 205円 ）
	加入者1人当たり内容点検効果額		466円 （ 328円 ）	304円 （ 324円 ）
健診・保健指導の効果	メタボリックシンドローム該当者及び予備群の減少率 （注5）		19.5% （ 19.7% ）	—
	特定保健指導利用者の改善状況 （注6）		26.5% （ 26.9% ）	—
ホームページの利用	ホームページへのアクセス件数（平日における1日当たり平均アクセス数）（注7）		91,631件 （ 84,412件 ）	（総件数）542,798件 （ 504,406件 ）
都道府県との連携	都道府県医療費適正化計画に係る検討会への参加支部数（平成30年3月）		38支部 （ 31支部 ） 設置数[38] （ [32] ）	参加
	都道府県ジェネリック使用促進協議会への参加支部数（平成30年3月）		41支部 （ 41支部 ） 設置数[43] （ [42] ）	参加
申請・届出の郵送化	申請・届出の郵送化率		86.7% （ 83.4% ）	85.5% （ 83.9% ）
業務の効率化・経費の削減	契約件数及び割合（100万円を超える契約）		649件 [100.0%]	5件
	一般競争入札による契約		317件 [48.8%]	3件
	企画競争による契約		64件 [9.9%]	1件
	随意契約		268件 [41.3%]	1件
	随意契約の内訳（100万円を超える契約）		268件 [100.0%]	1件
	事務所賃貸借（工事、清掃費）関係		60件 [22.4%]	0件
	システム（改修、保守、賃借）関係		91件 [34.0%]	0件
	窓口相談業務の社会保険労務士会への委託		6件 [2.2%]	0件
	広報（新聞等）関係		17件 [6.3%]	1件
	一般競争入札業者決定までの経過的な契約		0件 [0.0%]	0件
	一般競争入札不落による契約		7件 [2.6%]	0件
	その他		87件 [32.5%]	0件
	コピー用紙等の消耗品の使用状況	コピー用紙（A4）	32,030箱 （ 34,091箱 ）	676箱 （ 702箱 ）
		プリンタートナー（黒）	2,593個 （ 2,725個 ）	45個 （ 51個 ）
		プリンタートナー（カラー）	1,904個 （ 1,904個 ）	30個 （ 35個 ）

（注1） 各数値は特に注記がないものについては平成29年4月1日から平成30年3月31日までの実績値（お客様満足度は平成29年10～11月における調査結果）

（注2） （　　）内の数値は、前年度同期における数値、[　　]内の数値は構成比を示す。

（注3） インターネットによる医療費通知の利用件数については、協会システムのインターネット環境からの遮断により27年6月から28年11月までサービスを停止していたため、（　　）内の前年度の数値は、28年12月からの数値となる。

（注4） 23年10月より実施している請求前資格確認の効果は含んでいない。

（注5） 「メタボリックシンドローム該当者及び予備群の減少率（対28年度）
・28年度にメタボリックシンドローム該当者または予備群であった者のうち、29年度にメタボリックシンドローム該当者または予備群でなくなった者の割合（30年5月31日時点の特定健診結果データを使用し集計しており、（　　）内の前年度の減少率についても再集計している。）

（注6） 「特定保健指導利用者の改善状況」（対28年度）
・28年度特定保健指導を利用した者のうち、29年度は特定保健指導対象者ではなくなった者の割合（30年5月31日時点の特定健診結果 データを使用し集計しており、（　　）内の前年度の割合についても再集計している。）

（注7） 京都支部の実績は、総アクセス件数である。