

令和2年度 事業計画（和歌山支部）

分野	具体的施策等
1. 基盤的保険者機能関係	<p>(1) サービス水準の向上</p> <p>①お客様満足度調査等を活用したサービス水準の向上に努めるとともに、現金給付の申請受付から支給までの標準期間（サービススタンダード：10日間）を遵守する。</p> <p>②届出の郵送化を促進するために、各種広報媒体において丁寧な広報を実施する。</p> <p>③苦情やお客様の声、申請書郵送時のアンケート等の分析結果をフィードバックし、サービス改善及びお客様満足度の向上を図る。</p> <p>■ KPI：① サービススタンダードの達成状況を100%とする。 ② 現金給付等の申請に係る郵送化率を92.0%以上とする</p> <p>(2) 現金給付の適正化の推進</p> <p>①不正の疑いのある事案については、保険給付適正化プロジェクトチームの議論を経て事業主への立入検査を積極的に行う。また、不正の疑われる申請について重点的に審査を行い、不正請求を防止する。</p> <p>②傷病手当金と障害年金等の併給調整について、確実に実施する。</p> <p>(3) 効果的なレセプト点検の推進</p> <p>①内容点検については、レセプト内容点検効果向上計画に基づき、システム点検の効果的な活用や協会のノウハウを最大限発揮した効果的なレセプト点検を推進する。また、支部内勉強会や近隣支部との合同勉強会、外部講師による研修等を通じて点検員のスキルアップを図ることにより、点検効果額の向上に取り組む。</p>

②資格点検については、審査支払機関から受領したレセプトの内、システムによる一括審査で点検対象となったレセプトについて、すみやかに確認を実施して医療機関への照会・レセプトの返戻及び加入者への返還措置を確実に実施する。

③外傷点検については、負傷原因照会や事業主等に対する照会を通じて、業務上や通勤災害及び第三者行為に該当するレセプトを的確に把握して、医療機関への照会・レセプトの返戻及び加入者への返還措置を確実に実施する。

④加入者に対して年1回医療費通知の送付を実施する。また、毎月高額査定通知の送付を実施する。

⑤毎月、多受診者のレセプトを抽出し、通知対象となる加入者の受診状況の把握に努める。受診状況に改善が見られない加入者に対しては、適正受診のお知らせ文書や受診状況に係る照会文書を送付する。また、必要に応じて保健師とともに訪問による指導を実施する。

■ 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以上とする。

(※) 査定率＝レセプト点検により査定（減額）した額÷協会けんぽの医療費総額

(4) 柔道整復施術療養費等の照会業務の強化

①柔道整復施術療養費の適正化のため、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）の申請について、加入者に対する文書照会を強化するとともに、いわゆる「部位ころがし」と呼ばれる、負傷部位を意図的に変更することによる過剰受診に対する照会を強化する。また、不正受給が疑われる案件については、必要に応じ事業所・施術所への照会、近畿厚生局への情報提供を行う等、療養費の審査強化に努める。

②柔道整復施術療養費について、年に10回以上の申請がされている加入者に対し、啓発文書とパンフレットを送付し、適正受診の促進を図る。

③療養費（はり・灸、あんま・マッサージ）について医科の受診状況を確認し、必要に応じ同意医師及び受診者への照

会を行い適正な給付に努める。また、受領委任制度導入に伴い、文書で作成された医師の再同意の確認を徹底する等審査を強化し、不正の疑いがある案件は近畿厚生局に情報を提供する。

■ 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以下とする。

(5) 返納金債権の発生防止のための保険証回収強化、債権管理回収業務の推進

①日本年金機構の資格喪失処理後 2 週間以内に、協会けんぽから保険証未回収者に対する返納催告を行うことを徹底するとともに、被保険者証回収不能届を活用した電話催告等を強化する。また、事業主等を通じて加入者への保険証の早期返却や適正使用の啓発を行い、返納金債権の発生防止に努める。

なお、任意継続資格取消者等の債権発生見込みの高い者については、必要に応じて電話や訪問等の督促を行う。

②発生した債権については、「債権回収フローチャート」に基づき、文書または電話及び訪問による催告を計画的に実施し、早期の債権回収に取り組む。

③複数回の催告を実施しても支払いに応じない債務者については、弁護士名による催告や支払督促等の法的手続きを積極的に活用して債権回収率の向上を図る。なお、支払督促等を実施しても納付に応じない債務者については、給与や預金等の差押えによる強制執行手続きにより債権回収強化に取り組む。

④資格喪失後受診の返納金が発生している国民健康保険の加入者については、保険者間調整を積極的に活用して、債権の回収率の向上を図る。

⑤債権会議を毎月開催し、債権の回収について進捗管理を行うとともに、債権回収強化月間を設定して支部全体で債権回収強化に取り組む。

■ KPI : ① 日本年金機構回収分も含めた資格喪失後 1 か月以内の保険証回収率を 95.5%以上とする。

② 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以上とする。

③ 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以下とする。

(6) 限度額適用認定証の利用促進

限度額適用認定証の利用により加入者の医療費負担が軽減されるため、地域の医療機関と連携し、窓口に限度額適用認定申請書を配置するなどして利用促進を図る。また、ホームページなど支部の広報媒体を通じて限度額適用認定証の利用促進の広報を行うとともに高額療養費の未申請者に対して、あらかじめ申請内容を印字した高額療養費支給申請書を送付し、申請を勧奨する。

■ 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を 85.0%以上とする

(7) 被扶養者資格の再確認の徹底

高齢者医療費に係る拠出金等の適正化および被扶養者に該当しない者による無資格受診の防止を目的として、被扶養者資格の再確認を的確に実施する。また、未提出事業所に対して、文書や電話連絡により提出を促す。

■ 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を 92.0%以上とする。

<p>2. 戦略的保険者機能関係</p>	<p>(1) データ分析に基づいた第2期（2018年度～2023年度）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（10年以上経過後に達する目標）：人工腎臓（人工透析）新規患者数を年間30人未満とする。 参考：平成28年度 37名、平成27年度 36名、平成26年度 32名</p> <p>i) 特定健診受診率・事業者健診データ取得率の向上</p> <p>①被保険者（40歳以上）（受診対象者数：118,055人）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活習慣病予防健診 実施率 51.0%（実施見込者数：60,235人） ・事業者健診データ 取得率 12.3%（取得見込者数：14,500人） <p>②被扶養者（受診対象者数：36,025人）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定健康診査 実施率 25.6%（実施見込者数：9,238人） <p>③健診の受診勧奨対策</p> <p>〈被保険者〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活習慣病予防健診の未利用事業所に対し、事業所訪問による受診勧奨又は事業者健診結果の提供依頼を実施する。 ・小規模等事業所及び付加健診対象者に対し、受診勧奨を実施する。 ・「健診・保健指導カルテ」等の活用により、影響度が大きいと見込まれる事業所等を選定し、事業所訪問や電話による受診勧奨を実施する。 ・事業者健診にかかる同意書および結果データの提供について、外部委託業者による勧奨を実施する。 ・事業者健診結果データの作成および提供について健診機関への協力要請を実施する。 <p>〈被扶養者〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集団健診の実施や、自治体実施のがん検診と協働して健診を実施する。また、商業施設や地域イベントを活用した大規模集団健診を実施する。さらに、骨密度測定等のオプション健診の実施など、受診者のニーズを捉え、ナッジ理論等を活用した受診促進を図る。
----------------------	--

- ・DMハガキや電話等による集団健診の再勧奨を行う。また、過去の集団健診受診者で今年度未受診者に対し、電話による受診勧奨を実施する。
- ・院内受診で受けられる健診機関で、ポスターを掲示してもらい、特定健診の受診促進を図る。

- KPI : ①生活習慣病予防健診実施率を 51.0%以上とする。
 ②事業者健診データ取得率を 12.3%以上とする。
 ③被扶養者の特定健診受診率を 25.6%以上とする。

ii) 特定保健指導の実施率の向上

①被保険者（対象者数： 15,022 人）

- ・特定保健指導実施率 21.2%（実施見込者数： 3,185 人）
 （内訳）協会保健師実施分 19.1%（実施見込者数： 2,868 人）外部委託分 2.1%（実施見込者数： 317 人）

②被扶養者（対象者数：785 人）

- ・特定保健指導実施率 14.0%（実施見込者数：110 人）

③保健指導の受診勧奨対策

- ・「健診当日に初回面談（分割実施含む）」が実施できる健診機関の拡大を図る。
- ・休日や夜間等に特定保健指導等を受けられる機会を設定し、特定保健指導実施率向上を図る。
- ・歯科医師会と連携し、特定保健指導と合わせて、歯科検診が受診できる機会を設け、特定保健指導実施率向上を図る。
- ・民間業者による外部委託（一括委託・継続支援委託）を活用し、保健指導実施率向上を図る。
- ・「健診・保健指導カルテ」等の活用により、影響度が大きいと見込まれる事業所等を選定し、事業所訪問や電話による利用勧奨を実施する。
- ・特定保健指導対象者の流入抑制を目的に文書勧奨を実施する。

- KPI : 特定保健指導の実施率を 20.8%以上とする。

iii) 重症化予防対策の推進

①未治療者に対する二次勧奨

- ・ 高血圧・糖尿病を対象に文書、電話による二次勧奨を実施する。
- ・ 特定保健指導対象者と併せて、事業所訪問時に面接による受診勧奨を実施する。

②血圧高値者に対する早期受診勧奨

- ・ 健診受診時に、血圧高値者を対象に高血圧予防啓発リーフレットを配布し、受診勧奨を実施する。

③糖尿病性腎症に係る重症化予防

- ・ 県や医師会等と連携を図りながら、県作成のプログラムに準じた未受診者への受診勧奨および治療中断者への受診勧奨を実施する。
- ・ かかりつけ医と連携した保健指導を実施し、糖尿病性腎症重症化予防に取り組む。

■ 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を12.9%以上とする。

iv) コラボヘルスによる健康経営の推進

健康宣言事業「わかやま健康づくりチャレンジ運動」を中心に、事業所と保険者が連携（コラボヘルス）し、事業所による健康経営を推進する。

- ① 事業所への文書・電話及び訪問勧奨、健康経営セミナー等を実施し、「わかやま健康づくりチャレンジ運動」登録事業所数を拡大する。（2020年度目標：500社以上）
- ② 「わかやま健康づくりチャレンジ運動」登録事業所に対し、測定器の貸し出し、健康教室、取り組み度合いの見える化ツールの提供等、各種健康づくりサポートを実施し、フォローアップの強化を図る。
- ③ 県の「わかやま健康推進事業所認定制度」に認定される事業所数を拡大する。（2020年度目標：80社以上）

④ 日本健康会議の「健康経営優良法人認定制度」認定事業所数を拡大する。(2020 年度目標：中小規模法人部門 50 社以上)

⑤ 県内経済 4 団体と連携し、「わかやま健康づくりチャレンジ運動」の周知を図り、健康経営に取り組む事業所を拡大する。

(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

①ホームページ、メールマガジン、支部広報誌、テレビ CM、公共交通機関の広告、関係機関の広報媒体及びイベントへの出展・セミナー等を通じ、保健事業や医療費適正化及びインセンティブ制度等、協会けんぽの取り組みについて、加入者・事業主ひいては県民に広く理解していただくための広報活動を実施する。

②ナッジ理論等を活用したリーフレットやチラシを作成し、特定健診受診・特定保健指導利用・ジェネリック医薬品使用について効果的な広報を実施する。

③前年度実施の加入者を対象とした「広報活動における理解度調査」からの改善を踏まえ広報計画の検討を行う。

④健康保険委員の委嘱数を拡大するとともに、健康保険委員活動の活性化を図るため、研修会の開催、広報誌を通じた情報提供、健康保険委員表彰を実施する。

■ KPI：① 広報活動における加入者理解率の平均について対前年度以上とする。

② 全被保険者数に占める健康保険委員が委嘱されている事業所の被保険者数の割合を 56.0%以上とする。

(3) ジェネリック医薬品の使用促進

①ジェネリック医薬品軽減額通知サービスによる使用促進を図り、その効果や本部から提供されるデータを活用した使用割合の分析を行い、ジェネリック医薬品使用割合向上への施策や意見発信につなげる。

②乳幼児医療公費対象者に対し小冊子、チラシを作成し各自治体窓口にて配布しジェネリック医薬品の使用割合向上を図る。

③ジェネリックカルテ等を活用し、県や関係機関と連携して、医療機関及び薬局関係者への働きかけを実施する。

■ KPI : ジェネリック医薬品使用割合を 76.5%以上とする。

(4) インセンティブ制度の取組・広報の強化

令和元年度の実施結果を迅速に検証し、その後の検討につなげるとともに、引き続き制度の周知広報を丁寧に行う。

(5) 医療データ等の分析の実施及び情報提供並びに、地域の医療提供体制等外部への意見発信

①レセプトデータや本部から提供される各種情報リストを活用し、医療費の地域差や健診結果リスク等について分析を実施し、課題を抽出する。

②医療費等の分析結果について、ホームページや広報誌等により加入者や事業主へ情報提供を実施する。

③支部の医療費分析、本部から提供されるデータを活用し、地域医療構想調整会議や各種協議会で、エビデンスに基づく意見発信を実施する。

■ KPI : ① 他の被用者保険者との連携を含めた、地域医療構想調整会議への被用者保険者の参加率を 100%とする

② 「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を実施する

3. 組織・運営体制関係

(1) 人事制度の適正な運用と標準人員に基づく人員配置

業務の効率化等の推進により、標準人員に基づく人員配置を適正に実施する。

(2) 人事評価制度の適正な運用

人事評価制度の運用を通じて、日々業務管理や業務指導を行い、組織目標の達成及び職責に応じた人材育成を図る。
また、公平な評価を行い、評価結果を適正に処遇に反映させることにより、実績や能力本位の人事を推進する。

(3) OJTを中心とした人材育成

OJTを中心とし、職責や業務内容に応じた各種研修・自己啓発（Off-JT）を組み合わせる。さらに、業務改善提案ができる環境を整備することで、戦略的保険者機能の更なる発揮のための人材育成を行う。

①OJT

業務を通じた職場におけるOJT及び支部事業としての事業所・医療機関訪問を組み合わせ、人材育成を実施する。

②各種研修

必須研修の他、支部の課題に応じた独自研修を実施する。

重点課題：2018～2020年度（3ヶ年）ステップアップ電話対応研修

③自己啓発

通信教育講座のあっせんを通じて、自己啓発に対する支援を行う。

④業務改善

提案ができる機会を定期的に設け、職員全員が自発的に提案を行いやすい環境を整える。

(4) 支部業績評価の向上

支部業績評価を検証し、支部課題への対策を検討・実践することで、支部の業績向上を図る。

(5) 費用対効果を踏まえたコスト削減等

業務に対するコスト意識を高め、業務効率化・執行管理状況の把握・コスト削減に努める。また、調達や執行については、透明性・公平性を確保するよう図る。

①コスト削減に関する業務改善提案

全職員がコスト削減に関する業務改善提案できる機会を定期的に設け、職員のコスト節減意識を高める。

②調達

経費削減の施策として、入札の競争性を高めるため、公告後の声掛け及び日数に余裕を持たせた公告期間・納期を設定し、一者応札の削減に取り組む。また、一者応札となった入札案件については入札説明書を取得したが入札に参加しなかった業者に対しアンケート又はヒアリング等を行い次回の調達改善につなげる。

③「和歌山支部経費節減マニュアル」

「マニュアル」を活用して、朝礼・週会議、掲示板等による周知と定着を引き続き推進する。

■KPI：一般競争入札に占める一者応札案件の割合について、20%以下とする。

(6) コンプライアンスの徹底

法令等規律の遵守（コンプライアンス）について、職員研修やコンプライアンス委員会の開催等を通じてその徹底を図る。

(7) リスク管理

大規模自然災害や個人情報保護・情報セキュリティインシデントへの対応など、各種規程・マニュアルに基づき、リスク管理を実施する。また、自主点検や職員研修、避難訓練を実施し、全支部体制でリスク管理を徹底する。