
平成29年度第2回
評議会資料#3

平成29年度上期実績と下期取組みについて

平成29年10月26日

 全国健康保険協会 三重支部
協会けんぽ

～ 目次 ～

I	企画総務G	… … … … … P	1～7
II	保健G	… … … … … P	8～13
III	業務G	… … … … … P	14～20
IV	レセプトG	… … … … … P	21～26

I. 企画総務グループ

1. 保険者機能の発揮による総合的な取組みの推進
2. 地域の実情に応じた医療費適正化の総合的な対策
3. ジェネリック医薬品のさらなる使用促進
4. 地域医療への関与
5. 広報の推進
6. 組織運営及び業務改革

1. 保険者機能の発揮による総合的な取組みの推進

目標設定

- ①県、市町、医療関係団体が実施する健康づくり事業にブース等を出展し、加入者に対して健康を意識した生活習慣の改善を啓発する。
- ②県内自治体及び関係機関との連携、協働事業実施のため、事業協定の締結を進める。
- ③平成29年度末までに、健康宣言事業所数を100社以上に拡大する。【強化】
- ④運輸局三重運輸支局や関係団体（トラック、バス、タクシー協会）と健康づくりの推進に向けた包括的事業連携に関して協定を締結し、関係団体に加入している従業員と家族の健康づくりと健康宣言事業所の拡大を図る。【新規】
- ⑤商工会議所と連携して県内各地域で事務説明会と健康経営についてのセミナーを開催。平成29年度は、鈴鹿・四日市・名張・伊勢の商工会議所で開催。各会場3~4回のセミナーを開催し、健康宣言事業所の拡大を図る。【新規】

上期の取組み・評価

①関係団体等との連携について

- ◇平成29年4月1日に健保連三重連合会と事業協定締結。健康経営の普及促進、保健事業の強化に向け連携して取組んだ。
- ◇平成29年5月23日「事業用運送事業者の健康づくりの推進に向けた包括的事業連携に関する協定」を関係団体（トラック、バス、タクシー協会）と締結。（P.13参照）

②協定を締結している関係団体と加入者の健康づくり啓発事業を実施した。

（詳細はP.13のその他保健事業の取組み③に記載）

③健康宣言事業所拡大についての取組み【健康宣言事業所数 平成29年9月末時点 44事業所（年度当初26社）】

- ◇健康保険委員委嘱事業所を対象とした文書による勧奨、商工会議所でのセミナーにて勧奨実施
文書勧奨を通じた宣言が最も多いため、いかにすればより経営者に訴えていけるかを考慮し、説明資料の充実や訪問による直接説明を検討する必要がある。

下期の取組み

- (1)平成30年度からの第4期アクションプランに向け、今後取組むべき課題を検証し、事業の素案を作成する。
- (2)インセンティブ制度の本格実施に向け、試行的実施の効果検証を踏まえ、今後の対策を検討する。
- (3)第1期データヘルス計画の最終年度であることから、これまでの取組みについて検証し実行する。
- (4)平成30年度の保険料率について、支部評議会にて十分に議論を行い意見発信する。

2. 地域の実情に応じた医療費適正化の総合的な対策

目標設定

- ①協定を締結している市町とのデータ分析により見えてくる地域の課題を共有し、それぞれの事業に反映させるとともに、連携した保健事業の実施に繋げていく。

上期の取組み・評価

- ①保険者協議会を通じて協会データと国保データを合わせた県内全市町のデータ分析方法を模索中。

下期の取組み

- (1)引き続き保険者協議会を通じて分析方法についての協議を行う。

3. ジェネリック医薬品のさらなる使用促進

目標設定

- ①平成29年9月に開催予定の健康セミナーにおいて、ジェネリック医薬品使用促進の講演を行い、使用促進に繋げていく。
- ②三重県後発医薬品適正使用協議会での積極的な意見発信を行う。
- ③映画館でのジェネリックCMの上映により軽減額通知の対象外である若年層への啓発を行う。【新規】
- ④医療関係団体（医師会、薬剤師会、歯科医師会）と連名にて薬に関する啓発ポスターを作成し、医療機関や薬局へ配布する。

上期の取組み・評価

- ①平成29年9月13日に健康セミナーを開催。三重県薬剤師会から講師を招きジェネリック医薬品使用促進の講演を行った。
- ②平成29年8月5～18日の期間、イオンシネマ鈴鹿にてジェネリックCMの上映し、ジェネリック使用率の低い若年層にも啓発を実施。
- ③医療関係団体（医師会、薬剤師会、歯科医師会）及び保険者（健保連、共済、国保、広域連合）と連名にて薬に関する啓発ポスターを作成し、医療機関や薬局へ配布（約2,850枚）。
- ④平成29年8月に医療関係団体（医師会、薬剤師会、歯科医師会、三重県病院協会）を訪問。ジェネリック使用促進にかかる協会の事業について説明し、医療提供側への協力依頼を行った。また、公的機関で院内処方が中心の亀山市立医療センターを訪問し、ジェネリック医薬品の使用促進について勧奨を実施。
- ⑤ジェネリック医薬品軽減額通知（1回目）を平成29年8月に送付（約47,000件）。

下期の取組み

- (1)三重県後発医薬品適正使用協議会に参画し、意見発信を行う（平成29年10月）。
- (2)薬局（747機関）へ「ジェネリック医薬品に関するお知らせ」を配布（平成29年10月）。
- (3)ジェネリック医薬品の使用割合が低い若年層への取組みを実施する。
- (4)院内処方が中心の公的医療機関等への協力要請を実施。
- (5)ジェネリック医薬品軽減額通知（2回目）を平成30年2月に送付予定。

4. 地域医療への関与

目標設定

- ①保険者協議会の活性化を図り、積極的な意見提言を行う。
- ②医療審議会等へ医療保険者としての情報提供及び提言を行う。

上期の取組み・評価

<取組み内容>

- ①市町と医療保険者の保健事業共同実施に向け、保険者協議会からの照会に対して、協会けんぽの健診・保健指導の実施率や市町とのがん検診・特定健診同時実施状況の資料を添えて意見書を提出した。また、保険者協議会主催の研修会にて協会けんぽのデータヘルスの取組みを事例発表として報告した。
- ②29年6月より三重県医療審議会へ支部長が委員として参画。三重県医療審議会において、意見発信及び情報交換を行った。また、地域医療構想調整会議や国民健康保険運営協議会にも参加し意見発信を行った。

下期の取組み

- (1)保険者協議会を通じて医療関係団体と連携しながらジェネリック医薬品の使用促進、特定健診の受診率向上に向けた取組みを行う。
- (2)医療審議会等へ医療保険者としての情報提供及び意見提言を行う。

5. 広報の推進

目標設定

- ①任意継続被保険者向けのメールマガジンを発行。各種手続きや保険料の納め忘れについて案内を開始。【新規】
- ②広報誌「けんぽだより」「にこにこけんぽ」の発行、社会保険協会が発行する広報誌「社会保険みえ」に記事を掲載し、タイムリーな情報を提供する。
- ③健康経営に取り組む県内の企業を「シリーズ健康経営」にて紹介し、普及に努める。
- ④加入者と協会とのパイプ役となる健康保険委員の拡大を図り、協会事業が加入者に伝わりやすい体制を作る。

上期の取組み・評価

- ①任意継続被保険者向けメールマガジンの配信を7月5日より開始。任意継続被保険者のメルマガ会員数が約160名（9月末時点）に増加。保険料の納付忘れ防止等、加入者のサービス向上に努めた。
 - ②各種広報誌にて健康保険についての最新の情報等を提供。
 - ③健康経営に取り組む県内の企業を「シリーズ健康経営」にて事例紹介することにより健康経営の普及に努めた。
 - ④健康保険委員の委嘱勧奨を実施し、委員数が約200名増加。
- ※平成29年9月末現在・・・2,080名に委嘱（平成28年度末時点 1,865名）
- ◇健康保険委員未設置事業所へ文書による委嘱勧奨を実施（約2,100件）
 - ◇保健師による保健指導時の委嘱勧奨活動
 - ◇各種セミナー（新任事務講習会、健康保険事務講習会、商工会議所でのセミナー）にて案内。

下期の取組み

- (1)広報誌・メールマガジンについて上期の取組みを継続。加入者へ最新かつ有益な情報を提供しサービス向上に努める。
- (2)平成29年7月に健康保険委員未設置事業所へ文書による委嘱勧奨を実施したが、その効果で委員数が大幅に増加したため、下期についても、同様に文書勧奨を実施する。

6. 組織運営及び業務改革

目標設定

- ①組織や人事制度の適切な運営と改革
- ②人材育成の推進
- ③業務改革・改善の推進
- ④経費の削減等の推進

上期の取組み・評価

- ①全職員に対して、情報セキュリティ及びハラスメント防止の研修を実施。また、コンプライアンス委員会、個人情報保護管理委員会を開催し、法令遵守及び個人情報保護の周知徹底に努めた。
- ②愛知支部で開催したマネジメント研修に参加。参加者による支部伝達研修を実施し、職員の人材育成の推進を図った。
- ③毎月、支部サービス推進委員会を開催し、業務改善・サービス向上を図った。
(詳細はP.15のサービス向上のための取組み①,②に記載)
- ④高額の調達については、調達審査委員会を開催し、適正な調達に努めた。消耗品の購入等の少額の調達についても在庫管理を徹底し、予算の適正な執行に努めた。

下期の取組み

- (1)個人情報保護研修・コンプライアンス研修を全職員で実施し、法令遵守と個人情報の保護を周知徹底する。
- (2)保険者機能を発揮した事業を展開するために職員のスキルアップを図る。外部講師による企画力・発信力の向上研修を実施する。
- (3)上期に実施した電話対応チェックシートで発見した課題に対して、支部内での研修を計画し実施する。
- (4)電気やコピー用紙等の使用量の報告を定期的に行い、全職員がコスト意識を持って業務を行うよう周知する。

Ⅱ. 保健グループ

1. 保健事業の総合的かつ効果的な推進
2. 特定健康診査（40歳以上）の推進
3. 特定保健指導の推進
4. その他保健事業

1. 保健事業の総合的かつ効果的な推進

目標設定

- ①加入者の疾病の予防や健康増進のため健診受診率、特定保健指導実施率の向上に向けた取組みを行う。
- ②健診により治療が必要との判定となった方へ早期治療を促し、生活習慣病の重症化を防ぐことで医療費適正化及び加入者の生活の維持を図る。
- ③健康宣言事業所に対して運動プランを提示し、定期的な訪問によりサポートする。また、効果的な取組み事例については県内の同規模、同業種へ紹介するなど活動の輪を広げていく。

上期の取組み・評価

<取組み内容>

- ①健診案内の早期発送、集団健診の企画実施、勧奨業務や保健指導業務の外部委託を行い、加入者の健康意識向上に対する取組みを行った。
- ②協会本部の文書による受診勧奨、支部による2次文書勧奨や電話勧奨を実施。
- ③健康宣言事業所36社（菰野町内12社、その他地域24社）に対して健康プランを提示し、進捗確認や実施方法についてのサポートを行った。

下期の取組み

- (1) 特定健診の推進、事業者健診データの取得促進。
自治体等との連携、外部委託業者の活用。
- (2) 重症化予防対策の推進。
未治療者、要治療者に対する受診勧奨を実施。
- (3) 事業主等の健康づくり意識の醸成を目指した取り組み。
事業主を支援することで、従業員の健康の維持・増進に努める。

2. 特定健康診査（40歳以上）の推進（本人）

目標設定

	28年度	29年度
40歳以上の生活習慣病予防健診実施率	63.1%	63.1%
事業者健診データ取得率	13.7%	13.2%

- ①新規適用事業所、新規加入者へ早期に健診案内を送付し、その後電話等による受診奨励を行う。
- ②健診実施可能な医療機関との委託契約数を増加させ、受診者の利便性を図る。
- ③健診データ提供依頼業務を拡大し、勧奨件数を増加させ健診データの取得率向上を図る。
- ④三重県・労働局、運輸局など他団体と連携した受診勧奨、健診データ提供依頼業務を行う。

上期の取組み・評価

■生活習慣病予防健診実施率等

(単位: %)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
40歳以上の生活習慣病予防健診実施率	平成28年度	2.7	8.2	14.9	19.6	24.2	29.5	35.0	40.0	43.5	46.7	52.0	58.7
	平成29年度	3.1	8.3	13.9	19.9	26.3							
事業者健診データ取得率	平成28年度	0.5	0.7	1.0	1.8	2.3	3.2	4.1	4.3	4.9	6.4	6.7	7.0
	平成29年度	0.0	0.0	0.4	1.2	1.6	2.0						

<取組み内容>

- ①新規適用事業所を中心に文書勧奨（593事業所へ送付し50事業所から申込）及び訪問を行った。
加入者の利便性を図り、インターネットを利用した生活習慣病予防健診の申し込みを再開。（9/26現在388事業所5,515人）
- ②H29.6に、1機関と新規に健診委託契約を行い受診者の利便性を図った。（これまで委託契約のなかった地域での契約）
- ③民間業者と健診結果データ取得、登録に関する委託契約を行い、業務の効率化を図った。
H29.5.30改正個人情報保護法の施行により、例年より取組みにかかる時間を要した。
- ④三重県・三重労働局との連名による健診結果データ提供依頼文書を160事業所に送付、電話勧奨や訪問勧奨も行い21事業所より同意を得た。

下期の取組み

- (1) 上期に行った新規適用事業所への受診勧奨業務、三重県・三重労働局との連名による同意書取得勧奨業務について下期も引き続き実施。
- (2) 健診受診率と受診者の利便性を向上させるため、多くの生活習慣病予防健診実施機関と契約締結できるよう働きかけていく。
契約済みの委託機関の実地調査を行い、健診機関における問題点等を把握し、新規の委託契約に役立てていく。
- (3) 社会保険労務士の協力のもと、事業者健診データ取得にかかる同意書の取得に取り組む。（135事業所、1,900人分のデータ取得ができるよう調整中）

2. 特定健康診査（40歳以上）の推進（家族）

目標設定

	28年度	29年度
被扶養者特定健診実施率	30.0%	30.0%

①自治体がん検診との同時集団健診を実施する。

②地域を意識しての集団健診やオプション付与健診を企画し、受診者の拡大を図る。

上期の取組み・評価

■特定健康診査実施率

（単位：％）

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
特定健診実施率	平成28年度	1.4	2.2	3.3	4.8	6.4	8.5	10.5	12.3	14.1	15.2	17.6	19.9
	平成29年度	0.8	1.4	2.6	4.0	5.8							

<取組み内容>

- ①市町のがん検診と特定健診の同時実施について12市町と企画し、実施（いなべ市42人・玉城町52人・紀北町35人）。今年度、新たに1市で同時実施開催に向け調整。今後も市町との更なる連携強化が必要であるため、市町と相互に協力しながら健診を受けやすい環境づくりに努める。
- ②協会独自の集団健診等を企画実施した。
 - ◇ワンコイン健診・・・集合契約A機関（本人負担500円の健診機関）のない地域で8～9月に実施。貧血検査、骨密度検査を無料で実施。465人が受診。
 - ◇健診機関でのキャンペーン・・・11～3月に実施する健診機関での特定健診受診時にオプション検査（有料、無料）や軽食などの無料サービスを提供できるよう24健診機関と調整。アンケート結果に基づき、加入者が多く望む腫瘍マーカー検査の付与を健診機関に依頼し、13機関が付与。

下期の取組み

- (1)次年度に向け、加入者の利便性を図るため、市町がん検診との同時実施について新規実施が可能な市町との調整を行う。
- (2)主婦層を対象とした、大型ショッピングセンターでの健診（東員、鈴鹿、伊勢、志摩を会場に11～1月に実施）。
- (3)平成30年度計画の策定。（効果的な受診勧奨と受診率の向上に着目）
実現に向けて、市町、健診実施機関等への働きかけを実施。

3. 特定保健指導の推進

目標設定

	28年度	29年度
支部保健師指導率	14.1%	15.0%
委託先保健指導率	2.0%	2.0%

- ①特定保健指導業務を新たに民間業者へ委託することにより実施機会の拡大及び件数の増加を図る。
- ②特定保健指導をキャンセルした事業所への訪問勧奨を行う。
- ③特定保健指導委託医療機関の実地調査を行い、健診から指導までの流れ、方法、結果などの実施状況について検証。特定保健指導の質の向上や実施件数を増加させるよう改善点について確認する。

上期の取組み・評価

■特定保健指導実施率(被保険者)

(単位:%)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
支部保健師指導率	平成28年度	0.7	1.4	2.5	3.2	4.3	5.4	6.6	7.8	8.7	10.0	10.8	12.0
	平成29年度	0.7	1.4	2.3	3.3	4.1							
委託先保健指導率	平成28年度	0.3	0.3	0.4	0.5	0.5	0.6	0.6	0.7	0.8	0.8	1.1	1.2
	平成29年度	0.1	0.1	0.2	0.3	0.4							

<取組み内容>

【被保険者】

- ①6月に1社の特定保健指導専門業者と業務委託の契約を締結し、9月には1健診機関と委託契約を締結した。
特定保健指導実施率、実施者数の向上には、専門業者、健診機関の協力が不可欠である。
- ②特定保健指導をキャンセルした24事業所を訪問し、指導受入れの勧奨を行い、その後2件の事業所からの受入れがあった。

下期の取組み

- (1)平成30年度からの「第3期特定健診・保健指導の運用の見直し」を受けて、特定保健指導実施率向上のため、健診実施機関への外部委託を働きかける。
- (2)上期に引き続き特定保健指導キャンセル事業所への訪問勧奨を実施する。
- (3)被扶養者の特定保健指導実施率の向上のため、集団健診実施後の説明会を利用して、特定保健指導を実施。
大台町・明和町・玉城町で実施予定。事業協定先の津市においても、実施できないか調整中。
- (4)特定保健指導委託医療機関の実地調査については下期に実施予定。

4. その他保健事業

目標設定

- ①健診後の未治療者に対する受診勧奨を行う。
(協会本部より文書による受診勧奨、支部より重症域の方に対し再度文書による受診勧奨、電話勧奨、訪問勧奨(菰野町))
- ②健康セミナーを開催する。
- ③関係団体へのイベント参加、医療費の適正化や健診受診勧奨の広報やアンケートを実施する。

上期の取組み・評価

- ①健診後の未治療者に対し協会本部からの文書による受診勧奨を実施し、未回答者、及び「受診の意思なし」の回答者へ二次受診勧奨を220件送付した。
- ②9/13メンタルヘルスをテーマとした、弁護士による法律的観点から見たセミナーを開催。
- ③市町のイベントに参加し、健康測定、啓発品配布による広報活動やアンケートによる健康意識の状況把握、意識向上を図った。
◇H29.6.4菰野町けやきフェスタにて健康測定(192人)、啓発品の配布やアンケートを実施。

関係団体等との協働事業

- ・三重運輸支局との連携

近年、バス・トラック・タクシードライバーによる事故が社会問題化。

生活習慣から引き起こされる脳血管疾患も一因であり、三重運輸支局・バス・トラック・タクシー協会と包括的事業協定を締結し、健診の受診勧奨等を実施するとともに、健康宣言事業所への登録を推進。

- ・津市との協働事業

1.津市の「健康づくり実践企業」、協会の「健康宣言事業所」への相互協力。

2.特定健診・保健指導実施率の向上対策

津市広報誌への掲載依頼・集団健診後の同時結果説明会の開催。

下期の取組み

- (1)健診後の未治療者に対し、上期に引き続き文書、電話、面談による受診勧奨を実施し重症化を予防する。
重症化予防事業は、対象者の生活水準を維持する上で重要であり、医療費対策としても不可欠な事業である。
- (2)関係団体との連携を深め、イベント活動、健康宣言事業所への支援等の充実を図る。(H29.10.8津市健康まつり)
- (3)第1期データヘルスの評価を実施し、菰野町との協働事業は継続し行う。
第2期データヘルス計画を他の市町へ展開できるよう準備を進める。

Ⅲ. 業務グループ

1. サービス向上のための取組み
2. 限度額認定証の周知
3. 窓口サービスの展開
4. 被扶養者資格の再確認
5. 柔道整復施術療養費の照会業務の強化
6. 被保険者証の回収強化

1. サービス向上のための取組み

目標設定

- ①お客様満足度調査結果を検証し、窓口対応や電話対応のスキル向上を図り、サービスの改善に努める。
- ②「お客様の声」を積極的に拾い上げ、「サービス推進委員会」で検討し、改善を行う。
- ③傷病手当金等給付申請書の受付から給付金の振り込みまでの期間をサービススタンダードと定め、正確な事務処理を遂行する。
なお、サービススタンダードの期間は10営業日以内とする。
- ④「任意継続申請セット」を作成して制度の周知を行いつつ、加入者の利便を図る。
- ⑤現金給付申請書の不備返戻を減らすため、「届書・申請書作成支援サービス」の活用を推進する。
また、記入誤りが多い箇所について専用チラシを作成し、加入者にわかりやすく制度を伝え、支払にかかる期間を短縮する。
- ⑥新規適用事業所事務説明会や新人事務担当者講習会を開催し、制度の周知や事業の浸透を図る。

上期の取組み・評価

- ①電話応対向上のため、電話応対チェックシートを作成し、毎月各グループで集計のうえグループ毎に優先的に取り組む事項を定め、電話応対の向上に努めた。
- ②「お客様の声」について、上期18件の受付があり、サービス推進委員会で検討し支部内での情報共有および本部への報告を行った。
- ③サービススタンダードについては、100%達成
- ④任意継続申請セットについては、下期に広報を実施する。任意継続保険に加入していただいた方には、任意継続保険加入者用のメルマガ登録を案内し、登録いただいた方には、納付期限の周知や前納制度の案内等を実施した。
- ⑤「届書・申請書作成支援サービス」の開始が当初の5月から9月に変更となったため、10月に開催される社会保険セミナーにて周知を図った。また、10月発行の広報誌「けんぽだより」にて事業所あての広報を実施。
9月に傷病手当金の記入例を改訂し、記入漏れが多い箇所を分かりやすく表示したため、下期に向けて不備・返戻の削減が図れるよう活用したい。
- ⑥新人事務担当者講習会（6月1会場 171人参加）や社会保険事務セミナー（7月7会場 359人参加）にて制度周知を図った。

下期の取組み

- (1)電話応対チェックシートにつき、支部全体での状況を検証するなかで、引き続き電話応対向上に努める。また、事務処理誤りが発生しやすい事例、ヒヤリハット事例を集約し情報共有することで、サービス向上に努める。
- (2)「お客様の声」の受付件数が少ないため、朝礼や管理職会議の伝達において、「お客様の声」の起票を推進しサービス向上に努める。
- (3)サービススタンダードについては、システムを活用した毎日の進捗確認を徹底し、支払遅延が生じないよう努める。
- (4)社会保険事務セミナーや各種広報誌を利用し、「届書・申請書作成支援サービス」の利用拡大、制度周知、郵送による申請を促す。

2. 限度額適用認定証の周知と高額療養費申請の案内

目標設定

- ①「限度額適用認定証申請セット」を事業所・医療機関に配布し加入者の利便性を図り、制度の利用を推進する。
- ②平成28年度「標準負担額減額認定証」発行中の方に対して、平成29年度分の提出勧奨を行う。
- ③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（ターンアラウンド）し、申請手続きの勧奨を行う。なお、勧奨期間は「6か月前診療分」とする。

上期の取組み・評価

- ①7月の社会保険事務セミナーにおいて周知を行った。また、限度額適用認定証申請セットを配布している医療機関ごとの利用状況を検証したが、医療機関への訪問・文書による協力依頼を実施するには至らなかった。
限度額認定証申請セット設置医療機関 59機関(平成29年9月末)
- ②平成28年度「標準負担額減額認定証」発行中の方を抽出し、平成29年度分の提出勧奨を行った。（6月送付73件）
昨年より、3週間早く勧奨を実施し、サービス向上に努めた。
- ③ターンアラウンドについて、昨年に引き続き「6か月前診療分」の勧奨を実施。勧奨件数 4～9月送付 3, 285件

下期の取組み

- (1)上期同様、セミナーにおいて限度額適用認定制度の利用促進をPRする。また、上期に引き続き医療機関ごとの利用状況を検証し、医療機関への訪問・文書にて限度額適用認定証の利用促進及び郵送による申請の拡大を図る。
- (2)6か月前診療分の勧奨を維持するため、スケジュールに沿ったターンアラウンドを実施する。

3. 窓口サービスの展開

目標設定

- ①加入者の利便性及び地域性を鑑み、四日市年金事務所への職員1名配置による窓口サービスの提供を行う。
- ②各種広報誌等で郵送化推進広報を継続して行い、郵送化率の更なる向上を目指す。(目標郵送化率 83%)

上期の取組み・評価

- ①四日市窓口来訪者数 17.05人/日 (平成28年度 17.6人/日)
四日市窓口受付件数 11.46件/日 (平成28年度 12.8件/日)
来訪者数・受付件数ともに減少傾向にあるが、一定の需要は見込まれ、体制見直しについては慎重に検討を重ねたい。
- ②7月の社会保険事務セミナーにおいて郵送化促進の周知を行った。
8月末現在郵送率：83.7% (平成28年度末 82.8% 8月末現在全国平均：85.6%)
昨年度より上昇はしたが、全国平均を下まわっている状況であり、さらなる郵送化推進の広報が必要である。

下期の取組み

- (1)年金事務所の窓口体制見直しは、サービスの低下を招かないように留意しながら検討を行う。
窓口職員を対象とした研修を実施し、お客様満足度の向上を図る。
- (2)広報誌、セミナーにおいて郵送による申請を推奨。加入者からの問い合わせの際にも、郵送による申請を案内。

4. 被扶養者資格の再確認

目標設定

- ①無資格受診の防止及び高齢者医療費にかかる拠出金の適正化を目的に、日本年金機構と連携し被扶養者資格の再確認業務を的確に実施する。
- ②被扶養者状況リストの未提出事業所に対しては、文書、電話による提出勧奨を行う。なお、回収率は平成28年度実績を上回るものとする。

上期の取組み・評価

①未提出事業所に対し提出催告文書の送付

9月25日現在で、未提出の事業所全件に対し督促文書を送付。送付件数2,549件

平成29年7月末現在提出率：77.28%（前年同期74.96%） 全国：75.22% 扶養削除率：0.66% 全国：0.49%

②未配達事業所（配達不能による返却）への再送付（平成29年9月末現在）

年金事務所等への照会により別送した件数 33件

年金事務所へ照会中 5件

下期の取組み

(1)扶養削除率が全国平均より高いため、未提出事業所に対しては、電話督促を含め最終提出率が85.10%（前年度実績）以上となるよう努める。また、研修会や広報誌において、就職等で扶養から外れた場合は速やかに日本年金機構へ届出るよう案内する。

5. 柔道整復施術療養費の照会業務の強化

目標設定

- ①現金給付適正化対策要領に基づき適正な審査に努め、頻回受診者への文書照会や訪問による聞き取りを積極的に実施する。
- ②接骨院・整骨院の正しいかかり方を周知するため、周知リーフレットを配布する。

上期の取組み・評価

①患者照会の強化

初検月、施術金額9,000円以上の患者に対して照会を実施。

また、柔整審査会の議論の中で部位転がしや高額請求などの疑義のある柔整師又は柔整師会に対し、集中的、継続的に患者照会を実施した。しかしながら、照会文書が統一されているため、部位転がし等の状況に応じた照会が実施されていないことが挙げられる。

◇照会件数 1,936件（8月末現在） 387.2件/月

◇返戻効果額 155,256円（8月末時点）

②柔道整復療養の正しいかかり方の啓発

7月に開催した社会保険事務セミナーにてチラシを配布、啓発に努めた。

患者照会に際しては、照会文書と合わせて正しいかかり方の周知文を同封し周知を行った。

下期の取組み

(1)現在は、統一的な患者照会文書のため「部位転がし」に特化した専用の照会文書を作成し、患者照会における効果額の向上を図る。また、疑義のある柔整師又は柔整師会については厚生局に調査を依頼する。

(2)引き続き、セミナー・講習会において、正しいかかり方の啓発を行う。

6. 保険証の回収強化

目標設定

- ①保険証未回収件数が多い事業所、返納金が多く発生した事業所を抽出し早期回収への協力を依頼する。
- ②保険証未返納者への早期催告により債権発生防止に努める。

上期の取組み・評価

- ①保険証未回収件数が多い事業所につき検証を実施したが、以前に事業所訪問を行い保険証の早期回収の協力依頼を実施した事業所が多かった。事業所の担当者に早期回収の協力を依頼するだけでなく、加入者に直接周知する必要が求められる。
- ②一般：年金機構の資格喪失処理日から2週間以内に催告状を送付。未返納者には1次催告から3週間後に再催告状を送付。
任継：毎週月曜日に資格喪失・取消者に対し、催告状を送付 未返納者には、1次催告から3週間後に再催告状を送付。
また、資格取消者に対しては取消通知の発送から5日以内に電話督促を実施。

一般加入者：97.57%（昨年96.01% 全国：96.90%） ※平成29年4～8月喪失者

任継加入者：60.68%（昨年分統計なし 全国：53.46%） ※平成29年4～7月喪失者（満了喪失者除く）

下期の取組み

- (1)在職中から保険証の使用期限についての理解を深めていただくため、リーフレットを作成し事業所経由で加入者に配付していただき、退職時には保険証を早期に事業所へ返却していただくよう周知を図る。
- (2)上期に引き続き、保険証未返納者への催告文書を早期に発送する。
- (3)任意継続資格取消者については、訪問催告を含め、重点的に証回収に努める。また、資格喪失者に対しても、電話催告を実施し、保険証の回収率向上に努める。

IV. レセプトグループ

1. 効果的なレセプト点検の推進
2. 積極的な債権管理回収業務の推進

1. 効果的なレセプト点検の推進

目標設定

効果額は加入者1人あたりの金額

【資格点検】 : 28年度実績 946円

システムチェックによりエラー抽出されたレセプト全件の詳細確認を行い、医療機関への返戻、被保険者への返還請求を全件もれなく実施する。

【外傷点検】 : 28年度実績 242円

システムチェックにより外傷病名が記載されたレセプトを抽出し、被保険者宛に負傷原因照会を実施する。

照会結果により第三者行為、業務災害、通勤災害に該当するものは返還請求を実施する。

【内容点検】 : 年度末 108円

効果額向上を目指し、以下の対策を実施する。

①行動計画を策定し、毎月の進捗管理及び点検員との目標数値共有を徹底する。

②自動点検マスタのメンテナンスを行い、自動点検による抽出精度の向上を図る。

③各種研修会への出席、全員参加の勉強会の開催、他支部査定事例の収集分析、専門誌等から情報収集等を行い、点検員のスキルアップを図る。

【適正受診の指導】

同一月内に多数の医療機関に重複して受診している加入者に対して文書、架電、訪問を行い適正受診を指導する。

上期の取組み・評価（8月末）

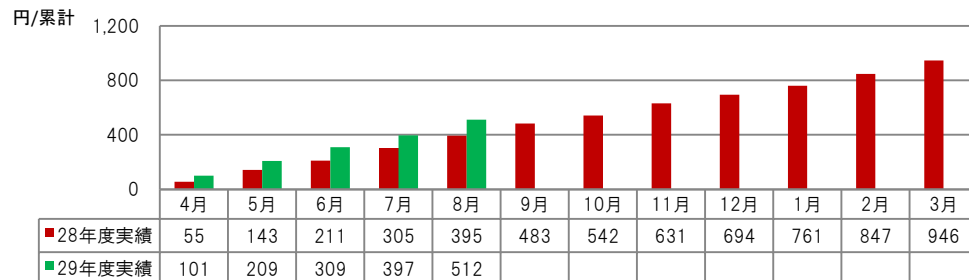
資格点検効果額・・・512円（前年同月比29.6%増）

システムチェックによりエラー抽出されたレセプトについて、すべてのエラー項目の確認、詳細な記録との突合を行い、医療機関照会を実施。そのうえで医療機関に確認漏れ等があるケース及び医療機関が返戻に同意したケースについては、レセプトを医療機関に返戻し、医療機関に確認漏れがない場合（責めに帰すべき理由がない場合）は、被保険者あて返還請求を行った。

28年度実績を上回っているのは、昨年度後半より実施した“レセプト作成上の誤りについては修正をせず返戻する”という事務処理上の見直しが必要となっている。

《参考》

医療機関返戻	11,479件	243,059,556円
返還請求	1,947件	15,983,059円
合計	13,426件	259,042,615円



1. 効果的なレセプト点検の推進

上期の取組み・評価（8月末）

外傷点検効果額・・・80円（前年同月比29.2%減）

外傷病名が書かれたレセプトをシステムチェックにより抽出。被保険者あてに負傷原因の照会を行い、照会の結果、保険適用として問題のないもの、第三者行為に該当するもの、業務災害の疑いのあるもの、通勤災害の疑いのあるものに分類。業務災害疑いのあるものは事業所へ、通勤災害疑いのあるものは労働基準監督署へ照会を行い、確定となったものについて返還請求を行った。第三者行為については「第三者の行為による傷病届」の提出」勧奨を行い、損害賠償対象案件としての整理を行った。全件点検、全件確認及び未回答者への催促、再催促を行っており、効果額の減少は該当案件そのものの減少と思われる。

《参考》

業務災害（通災含む）	240件	10,728,168円
第三者行為	804件	29,730,261円
合計	1,044件	40,458,429円

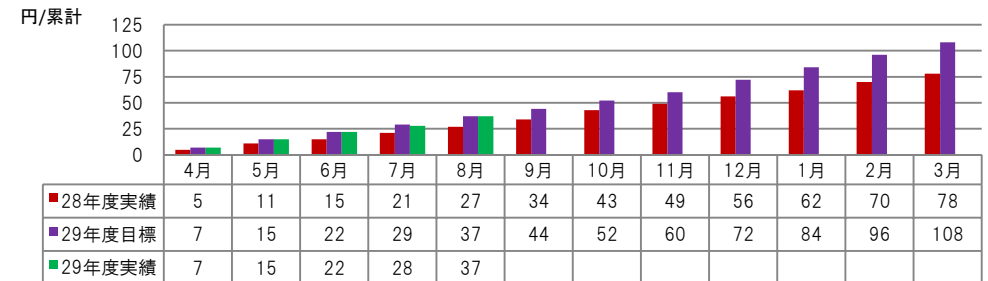
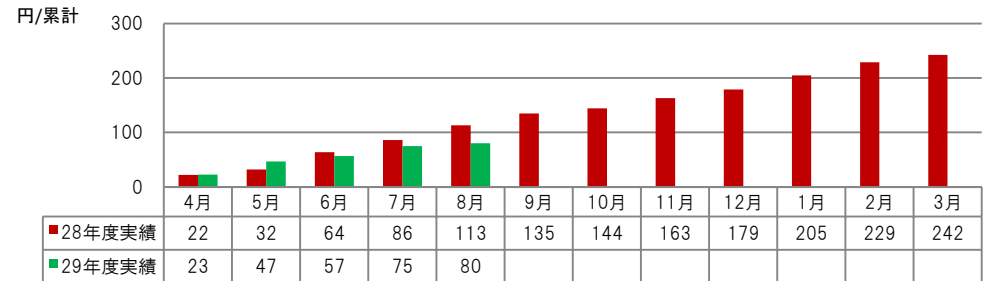
診療内容査定効果額・・・37円（前年同月比37.0%増）

他支部の自動点検マスタを活用し、三重支部のマスタ充実を図った。マスタメンテナンス情報のほか、自支部及び他支部の査定事例、専門誌からの情報を点検員全員で共有し、知識向上を図った。全員参加の勉強会のあり方を見直し、点検員の経験年数による区分を行い、それぞれに応じたスキル向上を図った。また、ベテラン点検員による新人点検員への点検技法を伝達する場を設けた。点検員ごとに役割分担を行うことで、それぞれの役割の専門性を高めた。上記施策につき、毎月計画の進捗確認・問題点の検討を管理職員全員で行い、個別面談にて各点検員に周知・指導を行うことで、スキルアップに加え点検に対する意識・意欲の向上が図られ、効果額の向上に繋がったと思われる。

《参考》

査定件数	7,330件
査定金額	18,612,050円

効果額は加入者1人あたりの金額



1. 効果的なレセプト点検の推進

上期の取組み・評価（9月末）

適正受診の指導

1か月のレセプト件数が20件を超える者を毎月抽出し、受診内容の確認を行った。確認の結果、平成29年度上期に多受診者として適正指導の対象とした者は5名。うち3名は28年度からの継続者。継続者3名のうち1名は上期中に適正受診となる。他の2名は28年度下期に文書・電話による指導を行っており、今後も継続して対応を進めることとする。新規2名については文書による指導・及び照会を実施。現在経過観察中。

下期の取組み

資格点検

29年度下期に全支部共通の「事務処理手順書」が完成する見込みであることから、手順書に沿った事務処理を確実にいき、確認漏れ等ないよう確実な点検を行っていく。
また、限られたスケジュール内でより効率的に業務が行えるよう事務処理体制の見直しを行う。

外傷点検

資格点検と同様「事務処理手順書」が完成する見込みであることから、手順書に沿った事務処理を確実にいき、確認漏れ等ないよう確実な点検を行っていく。
また、負傷原因照会の未回答者については、文書による催告、訪問調査を実施することで負傷原因の確認を行い、適正な保険適用に努める。

内容点検

上期の取組みが効果的であったことから大幅な路線修正は行わず、引き続き年間計画に沿った取組みを継続する。
具体的には、上期で自動点検マスタの充実に注力したことから、自動点検マスタからの再審査件数の増加を図りつつ、汎用任意テンプレートについても点検員全員が共有し充実に図ることで全体の底上げを図る。また、支払基金との協議を積極的に実施することでグレーゾーンの明確化・支部間差異の解消に努める。加えて各種研修会に積極的に参加し、全員で情報共有することで知識・スキルの向上を図っていく。
上期同様全管理職での進捗確認を継続しつつ、グループ内での進捗確認をより細かに実施していく。また、個別面談の場で個人の取組状況・課題以外に、三重支部としての事業計画進捗状況、本部からの指導事項、支部としての課題・取組み等についても周知することで、支部全体としての意識・取組み意欲の向上を図り、更なる効果向上に努める。

適正受診の指導

毎月、レセプトの抽出を行い、適正指導対象者の有無の確認を行う。
上期に対象となった5名については、レセプトの件数に関係なく状況観察を続け、支部保健師、審査医師、給付適正化チームでの検討を行い、慎重な対応を行う。新規に対象となる方については、それまでの受診状況についても確認したうえで、文書による指導・照会を行い適正受診化を図る。

2. 積極的な債権回収業務の推進

目標設定

現年度返納金回収率 76.00%

現年度損害賠償金回収率 94.10%

- ①事務処理フローに沿い、発生後半年以内に重点を置いた取組みの実施
- ②弁護士名催告、法的措置の強化
- ③保険者間調整の促進
- ④損害保険会社との早期協議

※保険者間調整

協会けんぽの資格喪失後、国民健康保険に加入した者について、協会けんぽでの無資格期間の医療費を、本人から同意を得たうえで、国民健康保険へ直接返還請求を行う制度（27年1月施行）

上期の取組み・評価（8月末）

返納金	調定件数(※)	調定金額(※)	回収件数	回収金額	未済額	回収率(金額)
平成28年8月末	813件	50,702,759円	504件	18,102,854円	32,125,529円	35.70%
平成29年8月末	948件	41,130,946円	573件	30,338,556円	10,792,390円	73.76%

損害賠償金	調定件数(※)	調定金額(※)	回収件数	回収金額	未済額	回収率(金額)
平成28年8月末	183件	40,367,530円	157件	27,887,397円	12,480,133円	69.08%
平成29年8月末	153件	29,964,427円	150件	29,522,885円	441,542円	98.53%

〔返納金〕

全債権の調定を行い、発生後速やかに通知文書、納付書の送付を実施。

初回返納通知から1か月経過後に催告を行い、催告から1か月後に弁護士名による催告又は再催告を実施。（債権額により区分）

弁護士名催告後1か月経過しても納付または連絡のない案件については、債権額15,000円以上のものにつき法的措置を実施。

また、保険者間調整については初回通知時及び催告時に案内を同封し、利用促進を図った。

年間計画を立てる際、事務処理フロー全体を見直し、早期着手を図ったこと、弁護士名催告及び法的措置の件数を増加したこと、保険者間調整の案内を早期化したこと、加えて、毎月「債権担当者会議」を開催し、取組状況の確認及び新規発生案件への対策等検討したことが回収率の向上に繋がったと思われる。

〔弁護士名催告：172件（100件）、法的措置：40件（4件）、保険者間調整62件（28件）〕 ※（ ）は平成28年8月末現在

〔損害賠償金〕

損害賠償金については、債権発生後、損害保険会社と早期に協議を行うことがポイントになることから、第三者行為届確認後、予告通知を全件送付することで、調定後の速やかな回収に繋がった。なお、無保険による交通事故、けんか等は保険会社が介入しないため、相手方当事人に直接求償することになるが、29年度8月末までに発生した直接求償は2件（69,853円）のみであったことも高回収率の要因と言える。

2. 積極的な債権回収業務の推進

下期の取組み

〔返納金〕

- ・上期の取組みが効果的であったことから、引き続き、事務処理フローに沿った早期調定、催告を実施していく。
- ・弁護士名催告、法的措置の増強も回収率向上に効果的であることから、下期も同様の基準で実施していく。
- ・保険者間調整については初回通知及び催告時に案内を同封し、連絡を受けた場合は、市町に確認のうえ積極的に推進していく。
- ・保険証回収催告業務が新たにレセプトグループの業務となったため、催告スケジュールに沿った保険証返納催告を行っていくとともに、返納金債権発生防止のための広報・啓発事業を他グループと提携のうえ展開していく。
- ・事業の実施及び今後の計画については、全管理職出席による債権担当者会議において、進捗確認及び対策の協議検討を行い、その時の状況に適合した対策を柔軟に行い、年度目標の達成を目指す。

〔損害賠償金〕

- ・上期同様、早期に損害保険会社と接触し、協議を行うよう努める。
- ・直接求償の案件が発生した場合についても、早期に相手方に連絡を取り、債権額が確定次第調定を実施する。期日までに納付がない場合は、返納金と同様に、催告、弁護士名催告、法的措置を実施する。
- ・事業の実施及び計画については、返納金と同様全管理職による協議検討を行い、年度目標の達成を目指す。