
平成30年度第1回
評議会資料#2

平成29年度三重支部事業結果報告

平成30年7月18日



保険者機能強化アクションプラン（第3期）について

- ✓ アクションプランを通じて実現すべき目標として、Ⅰ 医療の質や効率性の向上、Ⅱ 加入者の健康度を高めること、Ⅲ 医療費の適正化の3つを掲げ、これらの目標を達成するための基盤強化を加え、それぞれについて、目指すべき姿と支部及び本部の具体的な施策を位置づけ。
- ✓ 計画期間は平成29年度までの3年間を想定し、平成27年10月に策定。

<保険者機能強化アクションプラン（第3期）における具体的施策>

	I 医療等の質や効率性の向上	II 加入者の健康度を高めること	III 医療費等の適正化
主な具体的施策	<ul style="list-style-type: none"> ■ 医療等の質や効率性の向上のための調査研究等 ■ 意見発信及び政策提言に必要な加入者・事業主への情報提供 ■ 医療・介護の情報に基づく意見発信及び政策提言 	<ul style="list-style-type: none"> ■ データヘルス計画の実現 ■ データ分析による効果的な保健事業の実施 ■ 特定健康診査・特定保健指導の着実な実施 ■ 事業所における健康づくりを通じた健康増進 ■ 重症化予防等の先進的な取組の実施 ■ 国や関係機関と連携した保険事業の推進 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ジェネリック医薬品の使用促進 ■ レセプト、現金給付等の審査強化 ■ 医療機関の適切な利用を促す広報活動 ■ 各種審議会での意見発信
	IV I・II・IIIの目標を達成するための基盤強化		
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 人材育成等による組織力の強化 ■ 加入者事業主との双方向のコミュニケーション 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 調査研究に関する環境整備 ■ 外部有識者との協力連携 	<ul style="list-style-type: none"> ■ パイロット事業の積極的な実施と全国展開

保険者機能強化アクションプランの目指すもの

保険者機能強化アクションプランは、協会けんぽの行動計画としての位置づけであり、それを着実に実行することにより、以下の協会けんぽの基本理念をこれまで以上に実現していくものである。

【基本使命】

保険者として、健康保険及び船員保険事業を行い、加入者の皆様の健康増進を図るとともに、良質かつ効率的な医療が享受できるようにし、もって加入者及び事業主の皆様の利益の実現を図る。

【基本コンセプト】

- 加入者及び事業主の皆様の意見に基づく自主自律の運営
- 加入者及び事業主の皆様の信頼が得られる公正で効率的な運営
- 加入者及び事業主の皆様への質の高いサービスの提供
- 被用者保険のセーフティネットとしての健全な財政運営

保険者機能強化アクションプラン（第4期）の全体像

(1) 基盤的保険者機能 ※第3期アクションプランの目標「Ⅲ 医療費等の適正化」を実現する

【目的・目標】

レセプトや現金給付の審査・支払を適正かつ効率的に行うことにより、加入者に良質なサービスを確実に提供する。同時に、不正受給対策などによる医療費の適正化を通じて、協会けんぽの財政を含めた制度の維持可能性を確保する。

(2) 戦略的保険者機能 ※第3期アクションプランの目標と同一

【目的・目標】

事業主とも連携して、加入者の健康の維持・増進を図ること、地域の医療提供体制の在り方にも積極的に関与すること、効率的かつ無駄のないサービスが提供されるよう働きかけを行うこと等により、「Ⅰ 医療等の質や効率性の向上」、「Ⅱ 加入者の健康度を高めること」、「Ⅲ 医療費等の適正化」を目指し、もって加入者・事業主の利益の実現を図っていく。

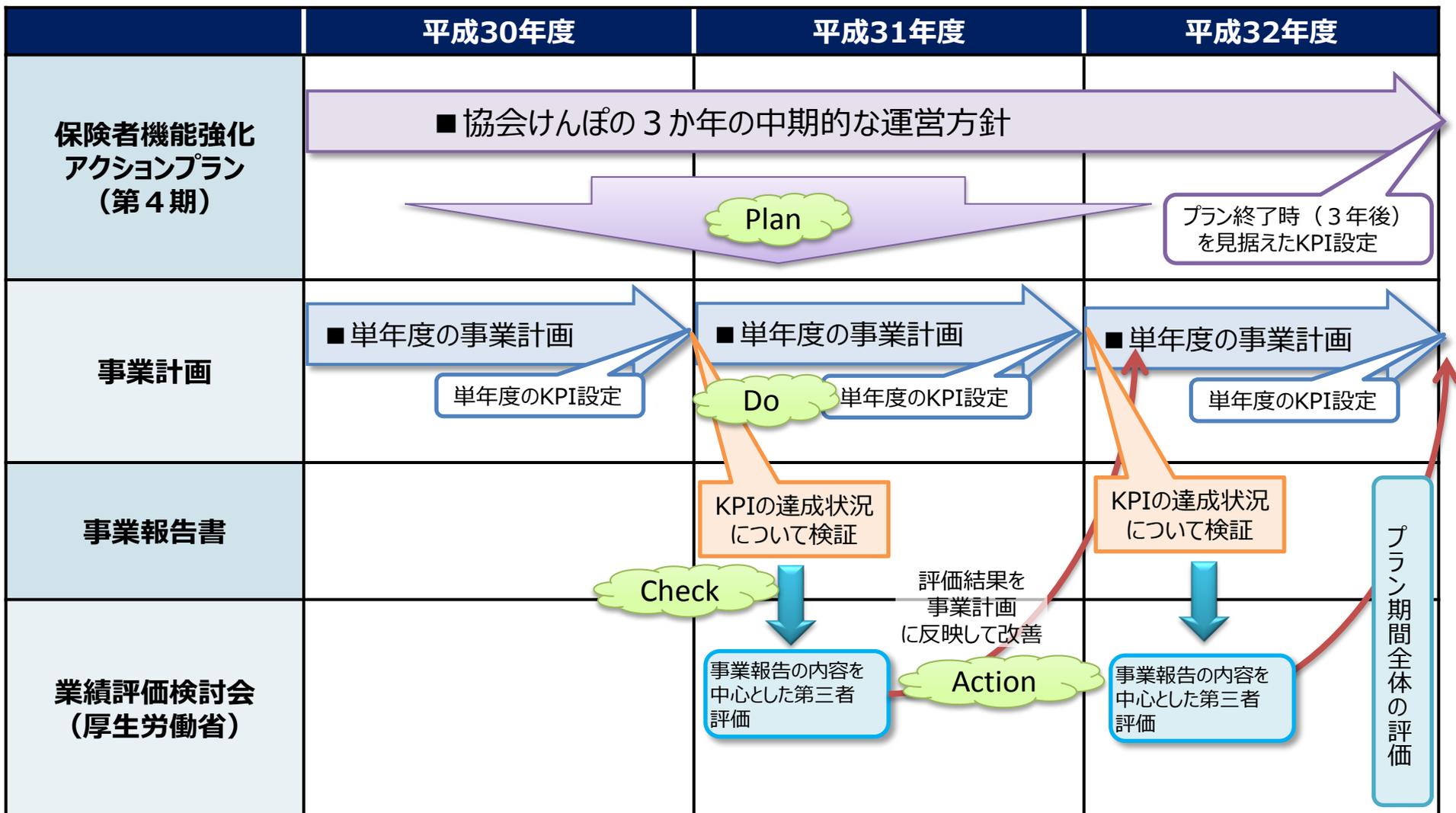
(3) 組織体制の強化

【目的・目標】

基盤的保険者機能と戦略的保険者機能の本格的な発揮を確実なものとするため、人材育成による組織力の強化を図るとともに、標準人員に基づく人的資源の最適配分や支部業績評価による協会けんぽ全体での取組の底上げなど、組織基盤を強化していく。

保険者機能強化アクションプランに係るPDCAサイクルの強化について

- 協会けんぽでは、これまでも保険者機能強化アクションプランや事業計画に基づく事業運営を行い、その評価を次のアクションプランや事業計画に反映させてきたが、必ずしもそうした関係性が明らかになっていなかった。
- このため、平成30年度以降は以下のとおり、保険者機能強化アクションプランを中期計画と明確に位置付けてKPIを設定するとともに、それを踏まえた事業計画の策定や評価を通じた改善を行うことにより、PDCAサイクルを強化する。



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 …… 5,6 P
2. 地域の実情に応じた医療費適正化の総合的な対策 …… 7 P
3. 地域医療への関与 …… 8 P
4. ジェネリック医薬品のさらなる使用促進 …… 9,10 P
5. 広報の推進 …… 11,12 P
6. 組織運営及び業務改革 …… 13,14 P

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・協働事業実施に向けて事業協定の締結を進める。
- ③ 平成29年度末までに、「健康事業所宣言」に参画する事業所数を100社以上に拡大する。
- ④ 中部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。

◎ 平成29年度の取組み・評価

① 県、市町、医療関係団体との連携について

(ア) 菰野町けやきフェスタにおいてブースを出展（平成29年6月4日）

骨量測定と健康相談を実施し、医療費適正化、健診受診勧奨の啓発を実施。参加者に対してアンケートを実施し、特定健診やがん検診の同時実施について周知を図った。

参加者内訳： （骨量測定） 192名 （健康相談） 11名

(イ) 津まつりにブース出展（平成29年10月8日）

骨量測定と健康相談を実施し、参加者に対して「ジェネリック医薬品」「かかりつけ医」の啓発を行った。

参加者内訳： （骨量測定） 190名 （健康相談）：160名

(ウ) 菰野町の小学生を対象にポスターコンクールを実施。（共催：菰野町 後援：菰野町商工会）

菰野町内小学校の5、6年生を対象にポスターコンクールを実施し、健康づくりの啓発を行った。

テーマ「ご家族の方にいつまでも健康でいてもらうために」 応募総数：176名

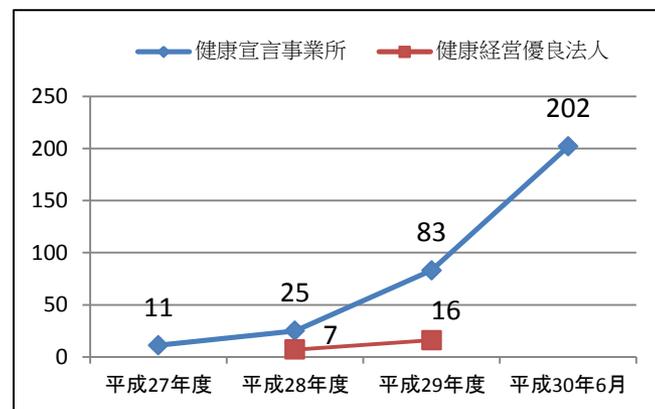
② 健康保険組合連合会三重連合会と事業協定を締結（平成29年4月1日）し、健康経営の普及促進、保健事業の推進を図った。

③ 健康宣言事業所拡大についての取組み

- (ア) 文書勸奨を実施。(健康保険委員委嘱事業所2000件、その他1,500件)
- (イ) 四日市、鈴鹿、伊勢、名張の商工会議所でセミナーを開催し、健康経営の普及促進と「健康事業所宣言」の勸奨を実施。(年4回)
- (ウ) 健康経営フォーラム(伊勢新聞社主催)において、三重支部の健康経営の取組みについて講演を行った。(平成29年10月13日)
- (エ) 菰野町において健康経営セミナーを開催。(平成30年2月20日)

④ 「事業用運送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。(平成29年5月23日)

◇健康事業所宣言数と健康経営優良法人認定数の推移(単位:社)



◎ 平成30年度の取組み

① 「健康経営事業所健康度診断」を活用した事業所と連携した健康経営を推進する。

② コラボヘルスの推進

- (ア) 健康宣言事業所数の拡大 平成30年度末までに450事業所以上(平成30年6月現在 206事業所)
 - ・ 「健康事業所宣言」事業の普及推進に協力する事業者を公募し、事業拡大を図る。(平成30年6月現在3事業者から申込み)
 - ・ 毎月約400件の文書勸奨を実施。
 - ・ 健康経営セミナーを開催。健康経営優良法人に認定された企業より取組み事例について講演予定。(平成30年8月)
- (イ) 健康宣言事業所の取組みの質の向上(健康経営優良法人認定50事業所以上)
 - ・ 中部経済産業局より講師を招き、健康経営優良法人認定対策セミナーを開催。(平成30年9月開催予定)

③ 中部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)と連携し、プロドライバーの健康づくりを推進。

- (ア) 健康宣言事業所数の拡大 関係団体より200事業所以上(平成30年6月現在 24事業所)
- (イ) 事業運送事業者の特定健診・特定保健指導の受診率の向上を図る。
目標値: 特定健診 60% 特定保健指導 35%

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

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。

◎ 平成29年度の取組み・評価

三重県保険者協議会を通じて協会けんぽと国保（市町）との医療・健康情報から県全体のデータ分析を行い、地域の特性や健康課題等についての調査研究を行うため、データ分析に必要な情報の提供や手法など協議した。

◎ 平成30年度の取組み

- ① 三重県保険者協議会と連携してレセプト情報・健診等情報データベースを利用したデータ分析を行い、地域の健康課題を抽出し、新たな保健事業の展開を検討する。
- ② 協会けんぽの医療・健康情報を分析結果を活用し、地域の特性を踏まえた市町との保健事業の展開を図る。

3. 地域医療への関与

◎ 目標設定

- ① 三重県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 医療審議会等で被用者保険者としての情報提供及び提言を行う。

◎ 平成29年度の取組み・評価

① 保険者協議会における意見発信について

- (ア) 三重県内の保険者（健保連、共済、国保、広域連合）と医療関係（医師会、薬剤師会、歯科医師会）の連名において、かかりつけ医に関する啓発ポスターを作成し、県内の医療機関や薬局等（約2,850件）へ配付した。
- (イ) 市町と医療保険者の保健事業の共同実施に向けて、三重県保険者協議会が中心となって意見の取りまとめを行い、協会けんぽからは健診・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について意見した。
- (ウ) 三重県保険者協議会が主催する糖尿病重症化予防に関する研修会において、協会けんぽからデータヘルス計画における取組み事例を発表した。（平成29年9月6日）

② 平成29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を行った。

また、被用者保険者として、地域医療構想調整会議（桑員、三泗、鈴亀、津、伊賀地域）や国民健康保険運営協議会（津、伊勢、鈴鹿、松阪、桑名、伊賀、名張、亀山）にも参加し意見発信を行った。

◎ 平成30年度の取組み

地域医療構想、医療計画、医療費適正化計画などの取組みに注視し、保険者としてデータを活用した効果的な意見発信を行う。

■KPI：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の参加率を100%とする。

（平成29年度末 100% ※医療圏8区域のうち協会けんぽは5区域に参加）

4. ジェネリック医薬品の更なる使用促進

◎ 目標設定

- ① 平成29年9月開催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会議で積極的に意見発信を行う。
- ③ 映画館でのスクリーン広告による広報を実施し、軽減額通知の対象外（20歳未満）である若年層を含めた世代への啓発を行う。
- ④ 医療関係団体（医師会、薬剤師会、歯科医師会等）や県内保険者との連携・協力によるジェネリック医薬品の使用促進を図る。

◎ 平成29年度の取組み・評価

- ❶ 健康セミナーにおいてジェネリック医薬品使用促進をテーマに講演を実施（平成29年9月13日）
三重県薬剤師会副会長を講師に招き、「ジェネリック医薬品の使用促進」をテーマに講演を行った。

- ❷ 三重県後発医薬品適正使用会議にて意見発信を行った。

- ❸ イオンシネマ鈴鹿においてスクリーンCMを実施。
上映した全作品でジェネリック医薬品使用促進の15秒CMを放映。

夏休み期間中の2週間に渡り放映し、使用割合の低い若年層を含めた世代への啓発を実施した。

◇スクリーンCM



- ❹ 医療関係団等・保険者との連携・協力によるジェネリック医薬品の普及推進

(ア) 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）を訪問し、ジェネリック使用促進にかかる協会けんぽの事業について説明を行い、本事業への協力依頼を行った。

(イ) 公立病院・公的医療機関で院内処方が多い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を勧奨した。

(ウ) ジェネリック医薬品軽減額通知を加入者あてに送付。

1回目（平成29年8月実施）：約47,000件 2回目（平成30年2月実施）：約44,000件

◇ジェネリック医薬品軽減額通知による軽減額効果等(平成29年度第1回目通知) ※2回目通知の結果は平成30年8月頃公表予定

	通知対象者数	切替者数	切替率	軽減効果額/月
全国	約358万人	約98万人	27.4%	約15億 円
三重支部	46,677人	13,265人	28.4%	19,736,593 円

(エ) ジェネリック医薬品に関するお知らせによる情報提供（平成29年10月）

レセプト情報に基づき自薬局と二次医療圏、県平均と比較したジェネリック医薬品の使用割合の分析結果をまとめた「ジェネリック医薬品に関するお知らせ」を県内の745薬局に対して情報提供を行った。

◎ 平成30年度の取組み

- ① ジェネリックカルテを活用して分析した地域の特性を関係団体に意見発信を行い、連携を図る。
- ② ジェネリック医薬品の使用割合を掲載したお知らせを医療機関や薬局に提供し、使用促進を図る。
- ③ 使用割合が伸びた医療機関等の改善事例を収集し情報共有を図る。
- ④ 自治体と連携して若年層の使用促進に向けた取組みを実施する。
- ⑤ 限度額認定申請証利用者にジェネリックQ&Aと希望シールを配布し、使用促進を図る。
- ⑥ 各種広報により、加入者へジェネリック医薬品についての知識の向上を図る。

■KPI：協会けんぽのジェネリック使用割合を75.5%以上とする。（平成30年2月時点 三重支部 75.3% 全国平均 74.6%）

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付忘れ防止のための案内を開始。（平成29年度新規事業）
- ② 広報誌「けんぽだより」「ここにけんぽ」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、健康経営の普及促進と三重支部「健康事業所宣言」の拡大を図る。
- ④ 加入者と協会とのパイプ役となる健康保険委員を拡大し、協会けんぽの事業が加入者に伝わりやすい仕組みを構築する。

◎ 平成29年度の取組み・評価

- ❶ 任意継続被保険者向けメールマガジンを7月より配信開始
毎月10日納付期限である保険料の納付忘れ防止や制度改正、任意継続の手続きに関する情報を提供し、加入者のサービス向上に努めた。
登録者数：約160名（平成29年度末時点）
- ❷ 各種広報誌にて健康保険制度や手続きについての最新情報を提供。
- ❸ 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促進を図った。
- ❹ 健康保険委員の委嘱勧奨を実施 委嘱者数2,186名（平成28年度比+約200名）
 - (ア) 健康保険委員未委嘱の事業所約2,100事業所へ文書による委嘱勧奨を実施。（平成29年7月）
 - (イ) 保健指導の実施のための事業所訪問の際に保健師による委嘱勧奨を実施。
 - (ウ) 新任事務講習会（7月）、健康保険事務講習会（7月）、商工会議所セミナー等（年4回）において委嘱勧奨を実施。
 - (エ) 年金委員、健康保険委員大会を開催し、10名の健康保険委員の表彰を行った。（平成29年11月8日）
また、表彰式後に特別公演として 榊原病院 副院長より「うつ病とその予防」をテーマに講演をいただいた。

◎ 平成30年度の取組み

- ① 定期広報誌「けんぽだより」「にこにこけんぽ」の制作を外部事業者に委託し、事業者のノウハウを活かした内容の充実させることで、加入者理解度の向上を図る。
- ② ホームページやメールマガジンでのアンケートを活用し、加入者のニーズにあった情報提供を行う。
- ③ 健康保険委員への委嘱
 - (ア) 新規適用事業所への委嘱勧奨を実施する。
 - (イ) 勧奨チラシの作成や発送業務を外部委託し、勧奨件数を大幅に増加させる。
 - (ウ) 大規模事業所へは訪問による委嘱勧奨を実施する。
 - (エ) 健康保険委員を対象とした広報誌の発行やセミナーの開催により、質の向上と活動の活性化を図る。

■KPI：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。

■KPI：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44.9%以上とする。（平成29年度末 38.64%）

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 人事育成の推進
- ③ 業務改革・改善の推進
- ④ 経費の削減等の推進

◎ 平成29年度の取組み・評価

- ❶ 全職員に対して、情報セキュリティ、ハラスメント防止、個人情報保護、コンプライアンス、接遇、メンタルヘルスの研修を実施。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、社会的信頼の維持及び業務の公平性の確保、並びに個人情報の適切な管理を図った。
- ❷ 支部全体で保険者機能を発揮した事業を展開するため、支部職員に対して創造力・説明力強化研修を実施しスキルアップを図った。
- ❸ 愛知支部で開催したマネジメント研修を参考にして、支部職員のマネジメントスキル向上を図った。
- ❹ 組織横断的な意見を集約する体制として、支部独自のサービス推進委員会を開催し、業務改善やサービス向上を図った。
- ❺ 契約事務における競争性及び透明性の確保を図るとともに、調達案件の調達内容・調達方法等の妥当性を審査するため、支部調達審査委員会を開催し、適切な調達を行った。また、消耗品等について在庫管理を徹底するなどにより、経費削減に努めた。

◎ 平成30年度の取組み

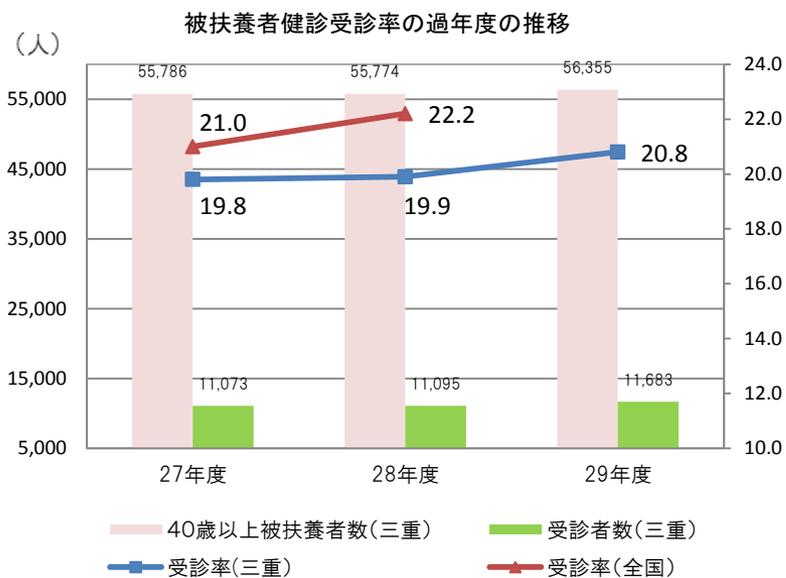
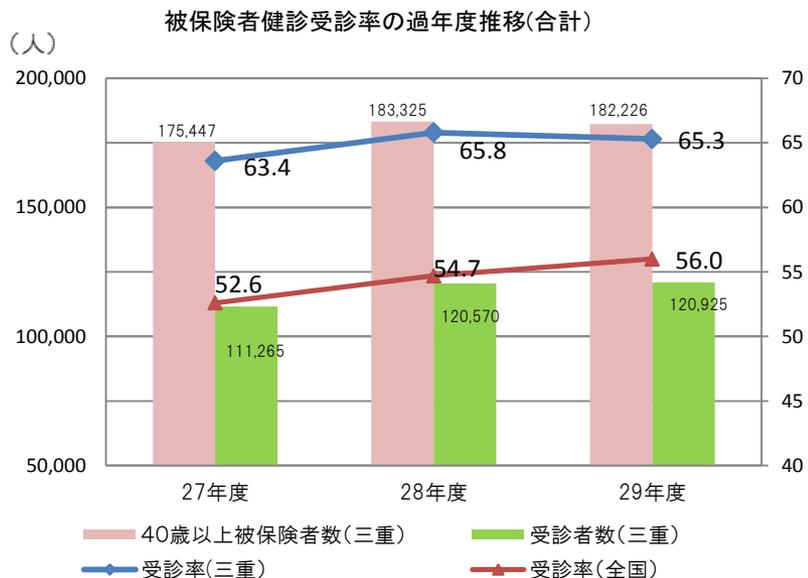
- ① 組織運営体制の強化
「加入者の皆様と接する機会を増やし、より多くのご意見をお聞きします」を支部共通テーマとして継続実施し各種事業を展開する。
- ② 人事評価制度の適切な運営
業務処理の抜本的な見直しにより生産性を高め適切な人員配置を行う。また、協会の基本使命や目標を踏まえ、個々の職員の役割や目標を明確化し、目標管理制度や人事評価制度を適切に実施する。
- ③ 協会の理念を実践できる組織風土・文化のさらなる定着
協会職員の働く基本姿勢である「行動規範」を励行し、協会の理念を具現化する職員を育成する。
- ④ コンプライアンス・個人情報保護の徹底
コンプライアンスや個人情報保護については、支部内研修を通じて職員の意識の啓発と個人情報の取扱いに対する管理を徹底し、より高度な水準を目指す。
- ⑤ リスク管理体制の整備
リスク管理については、適切な運営を脅かす様々なリスク項目の点検や分析、リスク管理能力向上のための研修の実施、日常の訓練や管理職会議での検討・協議などリスク管理体制を整備する。
- ⑥ OJTを中心とした人材育成の推進
支部研修を積極的に開催し、職員の人材育成や組織基盤の底上げを図る。
ジョブローテーションを定期的の実施し、OJTによる人材育成や各階層に求められる能力や知識の向上を図る。
- ⑦ 支部業績評価の本格実施
支部業績評価を踏まえ、支部の取組み等を改善することにより組織の底上げを図る。
- ⑧ 費用対効果を踏まえたコスト削減等
 - (ア) 物品等の調達について、競争入札、調達審査委員会の開催、見積合わせなど調達の適正化とコスト削減を図る。
 - (イ) 物品等の調達結果について、ホームページによる公表を行い、調達の透明性を確保する。
 - (ウ) 調達における競争性を高めるため、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するアンケート調査等を実施し、一者応札案件の減少に努める。

Ⅱ．保健グループ

- | | |
|----------------|-------------|
| 1. 健康診断実施結果 | ・・・ 16,17 P |
| 2. 特定保健指導実施結果 | ・・・ 18 P |
| 3. その他保健事業実施結果 | ・・・ 19,20 P |

◎ 目標設定

項目	平成28年度	平成29年度		前年比	平成30年度
	受診率	目標	受診率		目標(KPI)
生活習慣病予防健診受診率(40歳以上)	58.7% (12位)	63.1%	60.5% (10位)	103.0%	62.1%
事業者健診データ取得率	7.0% (22位)	13.2%	4.8% (38位)	68.6%	7.9%
被保険者(ご本人)健診受診率合計	65.8% (9位)	76.3%	65.3% (12位)	99.2%	70.0%
被扶養者(ご家族)特定健診受診率	19.9% (39位)	30.0%	20.8% (39位)	105.0%	23.8%



◎ 平成29年度の取組み・評価

- ① 生活習慣病予防健診実施機関の拡大。（今年度より2機関追加 合計40機関）
- ② 事業者健診結果データ提供の勧奨、データ化業務の委託。（296事業所勧奨 109事業所より同意書取得）
- ③ 市町とのがん検診同時実施。（12市町 1,075人受診）
- ④ 大型商業施設及びA契約機関のない地域での集団健診の実施。（7か所 14日間 1,486名受診）

（評価）

生活習慣病予防健診については契約実施機関数増加に伴い受診率が増加したものの、事業者健診を実施している事業者へ健診結果データを協会へ提供することの重要性を浸透させることができなかったことが取得率減少の要因と推察する。

特定健診については平成28年度より上昇したものの、全国平均より低い。市町との合同、また、ショッピングセンター等での集団健診等を開催し、受診機会の拡大により受診しやすい環境づくりを行ったものの、健診受診の重要性を伝える方策（勧奨方法等）が課題となっている。

◎ 平成30年度の取組み

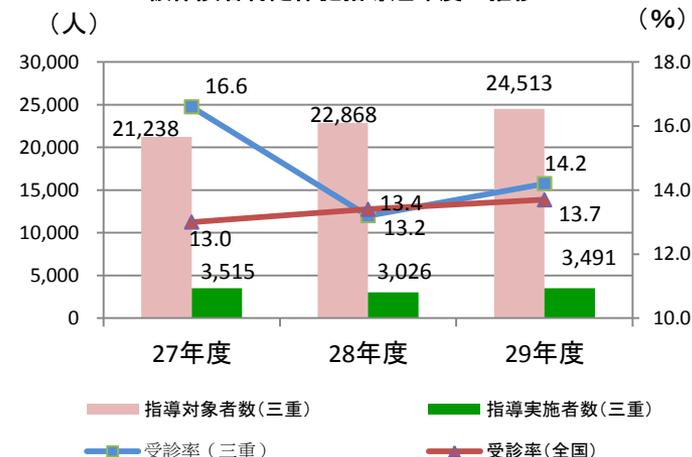
- ① GIS（地理情報システム）により実績データを分析し、生活習慣病予防健診及び特定健診の効率的、効果的な巡回健診等の実施。
- ② 新規適用事業所に対して速やかな生活習慣病予防健診案内の送付及び電話勧奨を行い、周知、申込みもれを防ぐ。
- ③ 事業者健診結果データ提供同意書の取得から健診結果データの納品を一括して外部委託にて実施。
- ④ 過去に受診した特定健診の検査結果を記載した個別パンフレットにて勧奨。受診の重要性をアピール。

◎ 目標設定

項目	平成28年度	平成29年度		前年比	平成30年度 目標(KPI)
	受診率	目標	受診率		
被保険者特定保健指導実施率	13.2% (32位)	15.0%	14.2% (32位)	107.6%	18.7%
被扶養者特定保健指導実施率	0.9% (44位)	2.0%	2.4% (38位)	266.7%	

※平成29年度数値は速報値です。

被保険者特定保健指導過年度の推移



◎ 平成29年度の取組み・評価

① 被保険者

- ・ 特定保健指導専門機関への委託を実施。休日夜間希望の事業所、直営保健師等での対応が困難な地域等での特定保健指導を委託。初回面談428件、最終評価202件。

② 被扶養者

- ・ 市町での健診結果説明会を協同で開催し、対象者に特定保健指導を実施。玉城町3日間、大台町8日間、明和町4日間の計15日間説明会実施。 特定保健指導2件の他、健康相談を実施。

(評価)

実施率は上昇したものの、外部委託件数の伸びが低く全国平均以下となった。今後は、平成30年度から実施可能となった、健診当日の初回一括または分割実施ができるよう健診機関に強く働きかけるとともに、外部専門業者の委託拡大を行うことで特定保健指導実施率の向上を目指す。

◎ 平成30年度の取組み

① 被保険者

- ・ 健診当日に初回面談の実施ができるよう健診実施機関へ働きかけ着実に保健指導を実施する。
- ・ 初回面談及び継続支援についても外部委託を積極的に活用し、委託地域及び人数を拡大する。

② 被扶養者

- ・ 市町と連携し、健診結果説明会等、特定保健指導を実施する機会を増加させる。

◎ 目標設定

- ① 重症化予防対策の推進
- ② 健康経営（コラボヘルス）の推進
- ③ 事業協定先との連携による健康づくり事業の推進

◎ 平成29年度の取組み・評価

❶ 未治療者（高血圧、高血糖）に対する受診勧奨

（ア） 医療機関への受診勧奨文書及び受診状況おたずねを送付（一次勧奨）。

（イ） 一次勧奨送付後、未受診者に対する再度の文書勧奨（二次勧奨）。 811件再送付、うち115件受診（受診率14.1%）

❷ 健康宣言事業所における取組み支援

（ア） 平成30年3月末現在83事業所が健康宣言事業所として認定。そのうち51事業所について、保健師が職場内健康づくり相談等の支援を実施。

（イ） 2018年経済産業省の健康経営優良法人に16事業所が認定。

❸ 事業協定先との協同事業

（ア） 津市と健康宣言事業所の拡大及び特定健診・特定保健指導の受診率・利用率向上対策について協議中。

（イ） 中部運輸局三重運輸支局等と事業用運送事業者に対する健康づくりに関する包括協定を締結。健康づくり事業の基礎となる健診、保健指導の受診率、指導率の向上にむけ施策を調整。

（評価）

糖尿病、高血圧の重症化予防対策として、健診受診後未治療者への二度の受診勧奨を行った結果、14.1%が受診行動に繋がった。今後もさらに文書や電話による受診勧奨等に努める。

健康経営取組みの支援については認定後に保健師による訪問を実施しているが、さらなる支援の質向上に努める必要がある。

第2期データヘルス計画を効果的・効率的に実施するため、下位目標等をPDCAサイクルにて着実に実施する。

【上位目標：空腹時血糖における糖尿病型及び境界型への増加率の抑制】

① 未治療者に対する受診勧奨

外部委託にて架電勧奨を実施し、早期の受診を促す。

■KPI： 一次受診勧奨後における3か月以内に医療機関に受診した者の割合を12.1%とする。

② コラボヘルスの取り組み

健康事業所宣言拡大（平成30年度末450事業所以上）のため各種勧奨を実施。また、健康経営優良法人認定に向けきめの細かい支援を実施。

③ 事業協定先との連携による健康づくり事業の推進及び、各団体への意見発信

中部運輸局三重運輸支局や関係団体等と連携し、プロドライバーの健康づくりを推進。健康宣言事業所の拡充や運輸業態の特定健診実施率、特定保健指導の実施率の向上を図る。

■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をする。

Ⅲ. 業務グループ

1-1. サービス向上のための取り組み(サービススタンダード)	・・・	22 P
1-2. サービス向上のための取り組み	・・・	23 P
2. 限度額適用認定証制度の周知と高額療養費申請の案内	・・・	24 P
3. 被扶養者資格の再確認業務の実施	・・・	25 P
4. 柔道整復施術療養費の審査強化	・・・	26 P

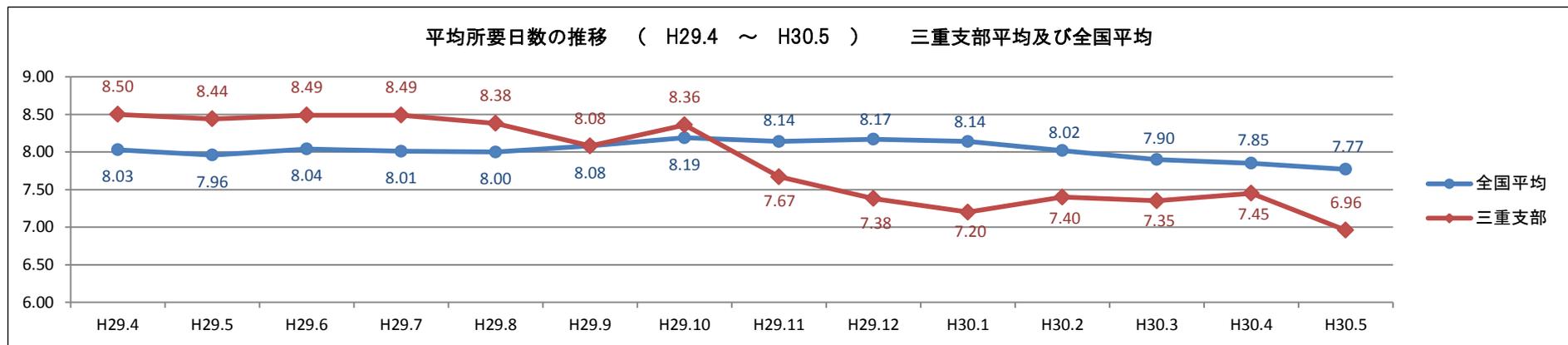
◎ 目標設定

申請書の受付から支払日までの所要期間をサービススタンダード（10日間以内）と定め、100%達成となるよう努める。

◎ 平成29年度の取組み・評価

- ① 日々の進捗管理を強化し、申請書受付の繁忙に応じた柔軟な業務処理体制を構築した。
- ② 平成29年度のサービススタンダードについては、100%を達成。
- ③ 平均の所要日数については、前年より0.36日短縮となり、全国平均よりも迅速な支払となった。

支給決定件数と 平均所要日数		傷病手当金		出産手当金		出産育児一時金		家族出産育児一時金		埋葬料（費）		家族埋葬料		合計	
		支給件数	平均 所要日数	支給件数	平均 所要日数	支給件数	平均 所要日数	支給件数	平均 所要日数	支給件数	平均 所要日数	支給件数	平均 所要日数	支給件数	平均 所要日数
三重 支部	平成28年度	15,204	8.53	2,430	8.45	232	7.03	361	7.00	310	6.90	203	6.29	18,740	8.42
	平成29年度	14,655	8.11	2,132	7.63	213	7.11	298	7.04	310	6.71	217	6.65	17,821	7.98
全国		1,073,353	8.23	167,413	7.75	37,520	7.05	43,909	7.08	23,776	6.83	14,672	6.46	1,360,643	8.06



◎ 平成30年度の取組み

- ① 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日間以内）を遵守するとともに、引き続き支払所要日数の短縮に努める。
- ② 柔軟な業務処理体制を構築し、繁忙や定期人事異動の際も、過度の超過勤務とならないようにする。

1-2. サービス向上のための取り組み

◎ 目標設定

- ① お客様満足度調査の結果を検証し、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 現金給付申請書の不備返戻を減らすため、「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る。

◎ 平成29年度の取組み・評価

① 平成29年度お客様満足度調査の結果（H30. 3. 30発表）

窓口対応満足度 99.0%（全国平均97.6%） 電話対応満足度 40%（全国平均60.1%）

* 電話対応について、全国平均を大きく下回る結果となった。

《優先的に取り組むべき課題》

- ① 共感されていると感じられる話の受け止め方
- ② 親身さを感じる対応
- ③ 歓迎していると感じられるような表情のある声のトーン

② 申請書不備返戻を減らす取組

(ア) 「申請書作成支援サービス」H29. 9～ 県内各地での事務セミナーにて周知を行った。

セミナー計15回 参加 786名

(イ) 申請書の送付依頼時に注意点を記入したチラシを同封した。また、上記セミナーでも記入誤りが多い箇所を実例で周知した。

◎ 平成30年度の取組み

① ・お客様満足度調査の結果をもとに、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。

・グループにおけるサービス向上計画の策定

(①電話当番制の実施 ②個人別目標の設定 ③電話対応フレーズ集の作成)

② 申請書の不備返戻を減らすため、「申請書作成支援サービス」の活用をさらに推進する。

また、記入誤りが多い箇所について集計を行い、セミナー等で引き続き注意喚起を行う。

③ 加入者・事業主の利便性向上や負担軽減の観点から、郵送による申請を勧奨する。

■KPI： 現金給付等の申請に係る郵送化率を87%以上とする。（平成29年度 84.2%）

2. 限度額適用認定証制度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 の利用促進（医療機関・事業所・加入者）
- ② 平成28年度「標準負担額認定証」発行中の方に対して、平成29年度分の提出勧奨を行う。
- ③ 受診月から6カ月後に高額療養費該当者に対して案内を実施することで、加入者へのサービス向上を図る。

◎ 平成29年度の取組み・評価

① 限度額適用認定証の利用促進

- ・ 対医療機関 「限度額適用認定申請セット」を配布 平成29年度計9,935部（平成28年度 8,330部）
- ・ 対事業所 事務セミナーでの周知（15回 786名）広報誌・メールマガジン等での周知
- ・ 対加入者 ホームページ等での周知

限度額適用認定証発行枚数 平成29年度 14,870枚（平成28年度 13,992枚）

② 「低所得者」区分に該当する方に対し、有効期限の前に提出案内を送付 73件（H29.6発送）

③ 高額療養費の申請促進

高額療養費未申請者に対して、予め項目の印刷された支給申請書を発送し、受診から6か月後の提出勧奨を行った。
（ターンアラウンド方式）

平成29年度 発送件数 6,434件（平成28年度 7,679件）

◎ 平成30年度の取組み

- ① 事業主や健康保険委員に対して各種媒体による広報を実施する。また、セミナー等で限度額適用認定証の利便性を周知する。
 - ② 引き続き「限度額適用認定証セット」を医療機関に配布して加入者の利便と制度の利用促進を図る。
 - ③ 地域の医療機関と連携し、入院時の説明に際し限度額適用認定証の案内をしていただくよう依頼する。
- 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83%以上とする。

3. 被扶養者の資格再確認業務の実施

◎ 目標設定

無資格受診の防止及び高齢者医療制度支援金等に係る拠出金等の適正化を目的に、被扶養者資格の再確認業務を日本年金機構との連携のもと、的確に実施する。提出率は平成28年度実績（85.10%）を上回るものとする。

◎ 平成29年度の取組み・評価

平成29年6月9日から6月30日の間で、7回に分割して事業所へ送付。

未提出事業所全件に督促を行い、提出率は大幅に上昇した。（+5.26%）

	送付事業所数	被扶養者状況リスト提出事業所数	提出率	削除被扶養者数
三重支部	16,168	14,610件	90.36%	1,434人
全国	約126万件	約105万件	86.57%	75,685人

【被扶養者の削除人数】

全国で約7.5万人の削除。（平成28年度 約7.0万人）
削除による効果額は約18億円。（平成28年度 約22.7億円）

（注意点）

平成28年度は、後期高齢者支援金の負担額について、3分の1を加入者数で按分しているが、平成29年度より全面総報酬割となり、効果額への影響はなくなった。よって前期高齢者納付金に対する効果のみとなり、削除数が前年を上回ったにもかかわらず、効果額は減少している。

◎ 平成30年度の取組み

- 前年度までと同様に被扶養者資格再確認を行い、無資格受診の防止を図る。
なお、平成30年度については国からの依頼により個人番号（マイナンバー）の収集事務を同時に行う。
- 平成29年度に続き、未提出事業所全件について督促を行う。
■ 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90.5%以上とする。
- 未送達事業所について、日本年金機構に情報提供依頼を行い再度送付を行う。

4. 柔道整復施術療養費の審査の強化

◎ 目標設定

- ① 患者照会を積極的に行い、接骨院・整骨院の正しいかかり方を周知するため、チラシを同封する。
また、事務セミナーにおいてリーフレットを配布する。
- ② 三重県柔道整復施術療養費審査委員会を活用し、支給の適正化に努める。

◎ 平成29年度の取組み・評価

- ① 積極的な患者照会による接骨院・整骨院の正しいかかり方の周知 (照会送付件数 対前年 41%増)
- ② 審査委員会における「負傷原因」等の審査強化に伴う返戻の増加 (返戻件数 対前年 46%増)

■ 支給件数・金額

	H29	H28	H29-H28
① 支給件数 件	150,959	151,562	-603
② 支給金額 円	572,823,290	584,726,931	-11,903,641
③ 一件当たり支給額 円	3,795	3,858	-63

■ 柔整審査委員会

	H29	H28	H29-H28
① 内容審査返戻件数 円	687	470	+217
② 内容審査返戻額 円	4,184,252	2,443,865	+1,740,387
③ 一件当たり返戻分請求額 円	6,091	5,200	+891

■ 患者照会

	H29	H28	H29-H28
照会件数 件	3,248	2,294	+954

■ 請求における3部位・15日以上の割合

		H29	H28	H29-H28
3部位以上	請求件数 件	27,744	28,768	-1,024
	請求件数割合 %	18.07%	18.68%	-0.60%
15日以上	請求件数 件	2,777	2,953	-176
	請求件数割合 %	1.81%	1.92%	-0.11%
3部位以上 + 15日以上	請求件数 件	1,137	1,256	-119
	請求件数割合 %	0.74%	0.82%	-0.07%
	一件当たり請求額 円	19,862	20,175	-313

↓
H30年度 KPI

◎ 平成30年度の取組み

- ① 接骨院・整骨院の正しいかかり方を周知するため、各種機会にリーフレットを配布する。
- ② 多部位（施術箇所が3部位以上）かつ頻回（施術日数が月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。

■ 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。

IV. レセプトグループ

- 1. 効果的なレセプト点検の推進 …… 28,29 P
- 2. 医療費通知等の実施 …… 30 P
- 3. 返納金債権発生防止のための保険証回収強化、債権回収業務の推進 …… 31 P

1. 効果的なレセプト点検の推進

◎ 指標

① 資格点検効果額（加入者1人当たり）：946円

健康保険被保険者証の記号・番号、性別が適正か、資格喪失後・家族認定外の診療分について、不適正分の返還額の合計を加入者数で除したもの

平成29年度の累積効果額

1,198円×507,972人=約6億円（29,980件）
（全国平均値1,263円）

② 外傷点検効果額（加入者1人当たり）：242円

業務上、または交通事故などの第三者の行為によるケガや病気でないかを確認し、業務上等該当分の返還額の合計を加入者数で除したもの

平成29年度の累積効果額

177円×507,972人=約9,000万円（2,568件）
（全国平均値221円）

◎ 平成29年度の取り組み・評価

※ 累積効果額：1人当たり点検効果額×平均加入者数



- ・システムによる自動点検にてエラーを抽出。エラー抽出された案件につき、詳細な資格記録照会、医療機関への照会を経て、適正なもの、医療機関へ返戻するもの、被保険者に対し返納決定を行うものに分類している。
- ・平成29年度効果額が上昇したのは、支部にて補正処理を行っていた生年月日誤り、性別誤りについて、医療機関に返戻（データ修正依頼）することとしたため。
- ・平成29年度、全国統一の事務処理手順書が策定されたことにより、支部による事務処理差はなくなっている。手順書に沿った確実な点検を実施していく。



- ・システムチェックにより外傷病名のレセプトを抽出し、加入者宛に負傷原因照会を実施。回答後、必要に応じ再照会を行うことで、適正であるもの、業務災害、通勤災害、第三者行為に該当するものに分類している。
- ・昨年度に件数・金額ともに減少しているが、資格点検同様、全国統一の事務処理手順書が作成され、手順書に沿った点検を行っていることから、交通事故、業務災害・通勤災害で保険証を使用するケースそのものが減少していると思われる。
（三重県内の人身事故件数は、平成24年以降毎年減少）
- ・今後も手順に則った審査・処理を実施し、回答未提出者への提出勧奨、再勧奨を行うことで確実な処理を実施する。

1. 効果的なレセプト点検の推進

◎ 目標設定

③ 審査内容査定効果額（加入者1人当たり）：108円

診療・請求内容について詳細に確認し、不備があったレセプト返還額の合計を加入者数で除したもの

平成29年度の累積効果額

87円×507,972人=約4,400万円（17,176件）
（全国平均値144円）

◎ 平成29年度の取り組み・評価

※ 累積効果額：1人当たり点検効果額×平均加入者数



- ・診療報酬支払基金を経て提出されたレセプトの診療内容を点検し、保険適用として不適切なもの、レセプトとして不備があるものを抽出。診療報酬支払基金へ再審査を依頼し、結果、査定（請求金額が減少）となった金額を計上している。
- ・診療内容を点検するため、専門知識を持った点検員が行っており、点検員の配置数、習熟度、進行管理等により差が生じている。
- ・29年度は、システムチェックの精度向上、好事例の収集、勉強会の充実、点検員の個別面談による意識向上の推進を図ることで、目標達成にはいたらなかったものの前年度実績を上回ることができた。
- ・三重支部は28年度、29年度と2年連続で前年実績を上回ったものの、全国で比較した場合、下位に位置している。平成30年度はこれまでの取り組みを強化する方向で、更なる向上を目指していく。

※診療報酬支払基金と合算したレセプト点検の査定率・・・0.270%

査定率＝（支払基金における1次査定額＋協会けんぽからの再審査請求による査定額）/医療給付総額

◎ 平成30年度の取り組み

- ① 診療報酬支払基金と合算したレセプト点検の査定率を〔平成29年度以上〕とする。【KPI】
- ② 審査内容査定効果額を88円以上とする。
- ③ 事務処理手順書に沿った、確実な点検を実施する。（資格・外傷点検）
- ④ 行動計画の策定及び定例会議により、目標数値の共有と進捗管理を実施する。（内容点検）
- ⑤ 好事例の情報収集をルール化して行い、システムチェックによる効率的な点検を実施する。（内容点検）
- ⑥ 勉強会・検討会を充実させ、自発的な向上策の発案・検討・実施を行う。（内容点検）
- ⑦ 外部講師による研修を実施することで点検員のスキルアップを図る。（内容点検）
- ⑧ 関係機関との連携強化、情報共有を行うことで再審査請求事例の精査向上を図る。（内容点検）

2. 医療費通知等の実施

◎ 目標設定

- ・ 加入者の健康と医療に対する意識向上を図るために、医療費通知を発送する。
- ・ 加入者の健康増進及び医療費適正化のため、同一月に複数の医療機関を受診している方に対し、適正受診の指導を行う。

◎ 平成29年度の取り組み・評価

- ① 平成30年2月上旬に本部から対象事業所及び任意継続加入者宅へ発送した。

【対象事業所数】	22,354件	(対象世帯数：261,037)	(平成28年度送付数 21,210件 (251,138世帯))
【任意継続加入者】	3,491世帯	(平成28年度送付数 3,529世帯)	
- ② 医療費通知の実施について、ホームページ、メールマガジン、定期広報リーフレットにて事前広報を行った。
- ③ 今回より医療費のお知らせが医療費控除の申請に使用できるようになったため、事業主宛及び個人宛の封筒に「医療費のお知らせQ&A」を封入した。
- ④ 単月のレセプト件数が20件以上の多受診者を抽出。28年度は8名の該当者に対し以下の対応を行った。
 一時的に多受診であったが、その後適正化した者・・・2名
 レセプト件数が減少した者（数ヵ月減少状態が続けば適正化）・・・1名
 文書、電話による指導を行うも、今後も経過観察・指導が必要な者・・・5名

・医療費通知については、29年分より医療費控除の申請に使用できるようになったことから、一斉発送後、個人からの発行依頼が増加した。(28年度比で約4倍)従来、「加入者の健康と医療に対する意識向上を図ること」に加え、「医療費控除申請における利便性の向上」のために、よりわかりやすさを追求して実施していく必要がある。

・多受診に関しては、すべての方を適正化にもっていくことはできなかったが、指導を行うことである程度の効果は得られたと思われる。多受診の状況が継続している方には、引き続き状況を確認しつつ指導を続ける必要がある。

◎ 平成30年度の取組み

- ① 29年度に引き続き、30年度下期に医療費通知を実施する。
 税制改正後、最初の実施であった29年度の事業主、加入者からの反応を考慮しつつ、事前周知を含め実施していく。
- ② 多受診者に対しては、毎月レセプト情報を確認し、支部審査医師・保健師と連携しつつ、文書、電話、訪問による指導を実施する。

3. 返納金債権発生防止のための保険証回収強化、債権回収業務の推進

◎ 目標設定

- ① 日本年金機構における資格喪失処理後、2週間以内に保険証回収催告を実施し、その1か月以内に再催告を実施する。
- ② 証未回収および資格喪失後受診が多い事業所に対する早期回収依頼を行う。
- ③ 弁護士名催告、保険者間調整、法的手続きの強化による債権回収率向上。
- ④ 返納金回収率：76.00% 損害賠償金回収率：94.10%

◎ 平成29年度の取り組み・評価

保険証回収	対象枚数	催告件数	回収枚数	回収率	全国回収率	※1
平成28年度	92,905枚	4,097件	90,411枚	97.31%	97.29%	
平成29年度	74,489枚	8,106件	72,515枚	97.35%	97.00%	91.25%

※1 資格喪失後1か月以内の保険証回収率

	訪問催告	架電催告	弁護士名催告	法的措置	保険者間調整
平成28年度	1,406件	1,147件	240件	41件	77件
平成29年度	818件	759件	397件	43件	157件

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)	全国回収率	※2	※3
平成28年度	過	2,012件	76,274,829円	331件	17,332,304円	58,942,525円	22.72%	—		
	現	2,080件	91,038,686円	1,590件	68,821,396円	22,217,290円	75.60%	65.05%		
平成29年度	過	2,107件	78,221,875円	430件	14,883,595円	63,338,280円	19.02%	—		
	現	2,331件	85,759,527円	1,655件	66,620,248円	19,139,279円	77.68%	—	60.87%	0.053%

※2 資格喪失後受診に係る返納金債権回収率

※3 医療給付費総額に占める資格喪失後受診による返納金割合

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)	全国回収率
平成28年度	過	39件	49,287,413円	18件	17,072,429円	32,214,984円	34.64%	—
	現	411件	93,996,956円	394件	88,246,507円	5,750,449円	93.88%	91.89%
平成29年度	過	34件	31,244,224円	4件	3,169,215円	28,075,009円	10.14%	—
	現	365件	68,527,647円	356件	67,656,376円	871,271円	98.73%	—

- ・保険証回収・・・平成29年度は、喪失処理後2週間以内の催告、1か月以内の再催告を確実に実施し、加えて証未返納が多い事業所に働きかけることで前年度回収率を上回ることができた。平成30年度は喪失後1か月以内の回収率がKPIとして設定されたため、未回収者への催告に加え、加入者に広く保険証適正使用を周知する必要がある。
- ・債権回収・・・平成29年度は、弁護士名催告、法的措置、保険者間調整を強化実施することで、目標及び前年度実績を上回ることができた。平成30年度は新たな指標がKPIとして設定されたため、従来の債権回収に加え、債権の発生防止のための取り組みを強化していく。

◎ 平成30年度の取組み

- ① 資格喪失後1か月以内の保険証回収率を〔93.0%以上〕とする。【KPI】
- ② 資格喪失後受診に係る返納金債権回収率を〔平成29年度以上〕とする。【KPI】
- ③ 医療給付費総額に占める資格喪失後受診による返納金の割合を〔平成29年度以下〕とする。【KPI】
- ④ 返納金回収率78.68%以上、損害賠償金回収率99.0%以上を目標とする。
- ⑤ 債権発生後、半年間に重点を置き、文書・電話・訪問による催告を実施する。（訪問催告：年900件）
- ⑥ 弁護士催告、法的手続きの件数を増加することで、確実な回収に努める。（弁護士催告：年400件以上、法的手続き：年50件以上）
- ⑦ 保険者間調整を積極的に推進するため、高額債権については債権発生後初期の段階から勧奨を実施する。
- ⑧ 保険証適正使用を広く周知するため、個人配布用のチラシ、外国人向けチラシを積極的に活用する。