

資料1

令和2年度宮崎支部上半期 事業実施結果報告について

令和2年12月11日

 全国健康保険協会 宮崎支部
協会けんぽ

【目標KPIおよび実績一覧】

グループ	上段：業務内容 下段：主な取り組み	目標KPI	上期実績	前年度 上期実績	前年度 実績	
企画 総務グループ (詳細1ページ)	① オンライン資格確認の利用率向上 利用がない医療機関へ早めの対応	システム実施医療機関の 利用率	80.0%以上	68.9%	80.0%	75.0%
	② 広報活動による理解促進 広報媒体の活用、研修会での周知	加入者理解率	50.6% 以上	実施結果 は下期	実施結果 は下期	50.6%
	③ 健保委員の活動強化、委嘱拡大 健保組合解散による編入事業所への勧奨	健保委員カバー率	52.8%以上	52.3%	51.7%	52.3%
	④ ジェネリック医薬品の使用促進 ジェネリック医薬品セミナーの開催	使用割合	82.3%以上	81.1% (R2年7月)	80.0%	82.0%
	⑤ 各自治体・関係団体との連携 残り3圏域への参画の働きかけ	地域医療構想調整会議へ の参加率	90%以上	57.1%	57.1%	57.1%
	⑥ 一者応札案件の減少 複数社に積極的な声掛け	一者応札案件の割合	0% 以下	0%	0%	0%
保健 グループ (詳細2ページ)	⑦ 生活習慣病予防健診の実施率向上 健診案内送付、健診機関拡大に向けた公募	受診率	60.3%以上	23.1%	26.4%	57.0%
	⑧ 事業者健診のデータ取得向上 事業所訪問による提供勧奨	取得率	6.8%以上	1.7%	1.0%	5.73%
	⑨ 被扶養者特定健診の受診率向上 健診案内送付、事業主と連携した受診勧奨、 ポスター作成、簡易血液検査キットの送付	受診率	24.5%以上	3.5%	4.4%	18.34%
	⑩ 特定保健指導の実施率向上 保健指導案内、実施	実施率	直営 22.4% 委託 3% 被扶養者 6%	直営 4.4% 委託 1.2% 被扶養者 2.8%	直営 8.6% 委託 1.6% 被扶養者 0.7%	直営 18.8% 委託 3.6% 被扶養者 2.53%
	⑪ 重症化予防対策の推進 受診勧奨(主に文書)	受診勧奨後3か月以内に 受診した者の割合	12.0%以上	— (集計時期未達)		10.8%
レセプト グループ (詳細3ページ)	⑫ 内容点検 点検員のスキルアップ、システム点検の精度 向上、支払基金との連携、進捗会議の活性化	査定率	0.336%以上	0.322%	0.343%	0.336%
	⑬ 保険証回収 返納催告の強化	回収率	95.0%以上	96.01%	94.53%	94.5% (1月末時点)
	⑬ 保険証回収 資格喪失後受診・保険証返納の注意事項を記 載したカードケース・チラシを配布	総医療費に占める資格喪失 後受診に伴う返納金の割合	0.051%以 下	0.122%	0.081%	0.051%
	⑭ 新規発生債権の早期回収 電話・訪問・文書による催告、保険者間調整案 内のアウトソース	回収率	78.81%以 上	29.16%	17.95%	78.81%
業務 グループ (詳細4、5ページ)	⑮ 現金給付の適切な管理と支給 グループ長補佐による進捗管理の徹底	サービススタンダード	100%	100%	100%	100%
	⑯ 郵送による申請書等の提出 年金事務所窓口の閉鎖	郵送化率	91.5% 以上	93.42%	86.36%	87.0%
	⑰ 柔道整復施術療養費等の照会業務の強化 毎月の文書照会	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 以上の施術の申請割合	0.93% 以下	0.91%	0.93%	0.93%
	⑱ 限度額適用認定証の利用促進 診療所を中心に使用促進についての協力依 頼文書を送付	高額療養費制度に占める限 度額適用認定証の使用割合	86.3%以上	84.6% (R元年6月 末)	86.0% (R元年6月 末)	85.5%
	⑲ 被扶養者資格の再確認の徹底 被扶養者状況リストを9月末から13,762事業所 宛送付	確認リスト提出率	92.0%以上	下期実施	下期実施	93.10%

<企画総務グループ>

支部事業計画		実施状況		達成状況	下期の取り組み
業務内容	目標数値	具体的施策	令和2年4月～令和2年9月	9月末時点	
1. オンライン資格確認の利用率向上	① 現行のオンライン資格確認システム実施医療機関の利用率 KPI: 80.0%以上	○実施医療機関の利用率の向上を図るため、利用の少ない機関への電話等による確認、利用勧奨	利用のない実施医療機関へ早めの勧奨を実施。 ⇒令和2年度上期中に利用のない1医療機関に対し、利用停止の勧奨を行い解約した。	KPI: 68.9% ×	医療機関への資格確認システムの利用勧奨について、現時点においてKPI(全国計50.0%)を達成できる見込みであり、今年度で終了する業務であることから、医療機関の負担に配慮し、引き続き「停止」とする。
2. 健康宣言事業の推進	健康宣言事業所 累計300事業所	○文書、広報媒体を活用した勧奨及び生保会社との連携による宣言事業所拡大 ○健康に関する情報誌の配布や経年比較用健康度レポート配布によるフォローを行い継続した事業所単位の健康づくりの継続を促す ○行政機関及び経済関係団体等との連携により認定式(健康経営セミナー)を開催し、健康経営に係る意識醸成を行う	・健康経営のノウハウに長けた生命保険会社との協力連携を行い、宣言事業所の拡大を図った。 ⇒生命保険会社の勧奨での宣言事業所15社 ・7月に被保険者30名以上の宣言事業所81社に、健康づくりの支援である健康に関する情報冊子を送付する際、平成30年度版健康度レポート(※)を同封し提供した。 ※リスク保有割合などを同業種の平均と比較できるもの	累計 279事業所 ○	・健康経営のノウハウに長けた生命保険会社との協力連携を行い、宣言事業所の拡大を図る。11月20日に1社と覚書締結(3社→4社) ・健康宣言優良事業所認定式開催(コロナ関連で認定式中止)⇒代替として、認定証送付時に健康に関する情報誌・健康づくりに関する取組を収集した「取組事例集」等を同封したり、掲載希望の事業所を広報誌やHP等で紹介する。 ・健康器具の貸し出しを行うことで、従業員の健康づくりを支援する。 ・宮崎県と連携し、健康宣言事業所へ県の保健師を派遣し健康づくりを支援する。 ・11月30日時点、健康宣言事業所 累計290事業所
3. 広報活動による理解促進	② 加入者理解率の平均について 対前年度上とする 前年度理解率KPI: 50.6%以上	○健康保険委員研修会の実施及び広報誌等を通じ情報提供を実施	広報誌・ホームページ・メールマガジン等各種媒体を活用した広報、および各研修会・説明会における広報の実施。 ・テレビCM(4/1～4/14、特定健診案内)、フリーペーパー(5/25、ジェネリック医薬品使用促進)、ポスター配布(9月、健診受診勧奨、健診後の受診勧奨)、社会保険制度講習会(9月、8会場実施)	— (実施結果は下期)	広報誌・ホームページ・メールマガジン等各種媒体を活用した広報、および各研修会・説明会における広報の実施。(12月:新任社会保険事務担当者研修会、社会保険委員研修会)
4. 健康保険委員の活動強化、委嘱拡大	③ 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 KPI: 52.8%以上	○健保委員委嘱拡大(カバー率意識した拡大) ○大・中規模へ重点的な文書、電話、訪問による勧奨 ○健康保険委員表彰の実施	・健康保険委員研修会の開催(コロナ関連で研修会中止) ・健康保険委員未委嘱事業所へ文書による勧奨を実施	委嘱者数 2,342人 KPI: 52.30% ×	・文書による勧奨および大規模事業所へ訪問による勧奨を行う。(10～11月に7事業所訪問し、5事業所より委員推薦あり) ・研修会代替として事業所個別訪問によるサポート事業の実施。 ・11/19 健康保険委員表彰式(厚生労働大臣表彰1名、理事長表彰1名、支部長表彰6名) ・12/7 年金機構と連携し社会保険委員研修会を実施。 11月30日時点、健康保険委員委嘱者数: 2,535人 カバー率(KPI) 54.04%
5. メールマガジン登録拡大	新規登録 240件以上	○各種媒体および研修会等での勧奨	・各種媒体および研修会等での勧奨 ・ポスター配布後のアンケート内にメルマガ登録勧奨としてアドレス記載欄を設けた。	新規登録 139件 累計 2,043件 ×	・各種媒体および研修会等での勧奨(広報誌、封筒裏面等にメルマガ登録のQRコード、メルマガ勧奨の一文を掲載) ・健康保険委員委嘱者数が増加したことによりメルマガ登録者数も増加 11月30日時点、新規登録件数: 251件、累計2,155件
6. ジェネリック医薬品使用促進	④ 使用割合 KPI: 82.3%以上	○ジェネリック医薬品使用促進セミナーを開催し積極的な啓発活動を推進する ○ジェネリックカルテ等を活用した医療機関及び薬局関係者への働きかけを引き続き実施する ○地域ごとのジェネリック医薬品の使用状況を分析・発信	・令和2年2月～9月、緊急対策として、平成29年6月に閣議決定された目標の使用割合80%に向けて、①ジェネリック医薬品軽減額通知サービスの対象者の拡大(18歳以上→15歳以上)、②医療機関・調剤薬局への訪問を実施。(医療機関12件、調剤薬局23件訪問) ・フリーペーパー掲載(5/25、ジェネリック医薬品使用促進)	KPI: 81.1% (令和2年7月診療分) ×	・勧奨地域を抽出し、20歳から29歳までの若年層を対象に啓発リーフレット等を送付する。(11月実施予定) ・県内調剤薬局約560機関宛に、薬局別ジェネリック医薬品使用状況のお知らせ、および医薬品実績リストを配布。(11月実施予定)
7. インセンティブ制度の周知広報	—	○制度の丁寧な周知広報	支部ホームページに掲載。各種研修会、説明会での広報実施。	— ○	順位確定後、新聞・メルマガ・広報誌等での広報。各種研修会での広報。 順位確定(12位)のため1月新聞掲載予定
8. 地域医療構想調整会議への参画	⑤ 地域医療構想調整会議への被用者保険の参加率 KPI: 90.0%以上	○意見発信のための体制の確保	・県国保へ地域医療構想調整会議残り3圏域への参画について本会議議題提示について協議し、5月の保険者協議会開催時に審議し承認いただく。2圏域より承認を得る。残りの1圏域においても現在協議中。	KPI: 57.1% ×	調整会議への参加割り当ては平成27年当時の保険者協議会において決定されている(7医療圏中被用者保険4か所、国保3か所)。 ⇒2圏域より会議参加の承認を得る。残りの1圏域においても現在協議中。
9. 一者応札案件の減少	⑥ 一般競争入札に占める一者応札案件割合対前年度以下 KPI: 0%以下	○入札等を行う際は複数社に声掛け	入札等を行う際は複数社に声掛けするなど、一者応札案件の減少に努めた。 ⇒一般競争入札4件、一者応札なし	KPI: 0% ○	入札等を行う際は複数社に声掛けするなど、一者応札案件の減少に努める。

<保健グループ>

業務内容		目標	具体的施策	実施状況 令和2年4月～令和2年9月	達成状況 9月末時点	下期の取り組み
データヘルズ計画の着実な実施		-	健診・保健指導カルテを活用し、受診率に影響を与えている団体や自治体、事業所への働きかけを検討する。	生活習慣病予防未利用事業所への勧奨時、健保委員事業所にも勧奨。また五ヶ瀬町被扶養者対象者に受診勧奨実施。		下期も状況に応じ、カルテ活用の機会があれば活用する。
i 特定健診・事業者健診取得率の向上	1. 生活習慣病予防健診	7 受診率 KPI: 60.3%以上 97,000	①健診の勧奨 全事業所への年次案内や、新適事業所への勧奨、新規任継者への勧奨 ②健診未利用事業所への勧奨 対象者数が5人未満で生活習慣病予防健診を未利用の事業所 ③公募を行い健診機関拡大につなげる	①全事業所への年次案内送付に加え、新適事業所121件、任継続被保険者1,979人に対し受診勧奨を実施した。 ②651社に勧奨文書送付し、539社に電話勧奨を実施した。 ③公募の実施に加え、未契約医療機関に対し、契約検討の文書を送付し、応募への働きかけを実施し3機関が検討と前向きな返答あり。	23.1% 37,615	× ①健診の勧奨 新適事業所への勧奨、新規任継者への勧奨 ②健診未利用事業所への勧奨 対象者数5人未満で生活習慣病予防健診を未利用の事業所 ③新たに契約検討している機関への働きかけを実施し機関拡大につなげる ④健診機関実地調査や健診機関会議の場を活用し、健診機関に受診者増の働きかけを行う。
	2. 事業者健診	8 取得率 KPI: 6.8%以上 11,000	①健診機関からの勧奨とデータ提供依頼 ②勧奨業務の外部委託 ③パート先等(被扶養者)のデータ提供依頼	①健康づくり協会を主とした勧奨とデータ提供 ②外部委託(株)MH ③昨年度提供した対象者へのデータ提供依頼(140件依頼し40件提出)	1.7% 2,818	× ①健診機関からの勧奨とデータ提供依頼 ②外部委託を活用した勧奨
	3. 被扶養者特定健診	9 受診率 KPI: 24.5%以上 10,000	①勧奨 年度初めの受診券送付・新規所得者への勧奨 事業主と連携した勧奨 ②集団健診案内と実施 ・がん検診との同時実施 ・国保との同時実施 ③ショッピングモールでの集団健診の実施 からだグッド健診の広報 ④受診勧奨ポスターの作成と事業所への送付	①4月に約4万人に対し受診券送付。新規取得者6,400件送付。事業主と連携した勧奨(145社約2,000人)に勧奨文書送付 ②集団健診は感染症対策実施の上、7月より再開 ③感染症の状況を鑑み、今年度は中止の措置。健康づくり協会主催の「からだグッド健診」についても中止となる。 ④未治療者対策ポスターと併せて受診勧奨ポスターを作成し事業所に配布(約8,600社)、また反応をみるため健保委員事業所へアンケートを実施	3.5% 1,377	× ①新規取得者への受診券送付 ②各地域での集団健診の実施と広報 ③経年未受診者への受診勧奨 ④39歳被扶養者への自己採血血液検査を使用した受診勧奨
ii 3 特定年度健診から指導の実施率の向上への対応	4. 特定保健指導の実施率の向上及び30年度からの制度見直しへの対応被保険者直営	10 実施率 KPI: 22.4%以上 4,880	①保健指導対象者の選定・案内(生活・事業者)と日程調整 ②支部保健指導者による保健指導の実施	①、②新型コロナの影響により4～5月は訪問中止。6月中旬より訪問再開したものの、7月クラスター発生により再度中断。8月後半より再開。9月に保健師1名採用し、保健師13名・管理栄養士1名の体制	4.4% 999	× ①保健指導対象者の選定・案内(生活・事業者)と日程調整 ②支部保健指導者による保健指導の実施
	5. 被保険者外部委託	10 実施率 KPI: 3%以上 661	①委託機関の拡大に向けた健診機関への働きかけ ②委託機関ごとの進捗管理 ③保健指導における血液検査の実施	①特定保健指導未契約の健診機関のうち専門職の在籍している機関へ契約へのアプローチを行った(コロナにより訪問は下期に2件実施) ②、③委託機関ごとの進捗管理を行った。また80件の血液検査を実施した。	1.2% 260	× ①委託機関の拡大に向けた募集 ②保健指導機関会議の開催 ③保健指導推進費の活用 ④委託機関ごとの進捗管理(共同利用の照会・委託費用の支払い) ⑤保健指導における血液検査の実施
	6. 被扶養者	10 実施率 KPI: 6%以上 52	①該当者への利用券発券と勧奨	①利用券を309件発券。またそのうち250件に再勧奨実施。	2.8% 23	× ①該当者への利用券発券と勧奨
iii 重症化予防対策の推進	7. 未治療者に対する受診勧奨	11 受診勧奨後3か月以内に受診した者の割合 KPI: 12%以上	①二次勧奨者への電話勧奨(外部委託) ②本部から送付後の再勧奨 ③健診機関による勧奨 ④ポスター作成と事業所への送付	①当初外部委託を計画していたがコロナにより中止 ②本部発送もコロナにより中止。7月再開後、支部にて電話勧奨再開 ③健診機関による勧奨を1,075名に実施 ④(受診勧奨ポスターと同時)	評価時期未達	①二次勧奨者への電話勧奨(支部実施) ②本部から送付後の再勧奨 ③健診機関による勧奨
	8. 宮崎県糖尿病発症予防重症化予防指針に基づき、慢性腎臓病者に対する受診勧奨		①CKD該当者への受診勧奨文書の送付 ②外部委託機関を活用し、糖尿病性腎症重症化予防に向けた保健指導	①CKD該当者1,260名へ文書送付 ②糖尿病性腎症保健指導については、コロナにより中止		①CKD該当者への受診勧奨文書の送付 ②糖尿病性腎症重症化予防の保健指導に向けた調整

<レセプトグループ>

支部事業計画			実施状況	達成状況	下期の取り組み
業務内容	目標数値	具体的施策	令和2年4月～令和2年9月	9月末時点	
1. 資格点検	なし (スケジュール・手順書に沿った点検を実施。)	スケジュール・手順書に沿った点検を実施。 ※新型コロナの影響により、5月の医療機関照会を見合わせたが、翌月には元のスケジュールに戻した。	①資格喪失後受診が疑われるレセプトについて、医療機関に対し保険証確認状況、レセプト返戻可否に係る文書照会を実施。 ②資格喪失後受診、記号番号誤り等レセプトに対し、支払基金へ再審査請求を行い医療機関へのレセプト返戻を実施。 ③資格喪失後受診と判明したレセプトのうち、医療機関に責のない(本人が保険証を返却せず使用した場合)ものに対し、加入者へ医療費返還請求を実施。	①医療機関照会件数: 4,324件 回答: 3,989件 ②再審査請求件数: 7,214件 ③返還請求件数: 611件(レセプト1,673枚)	○ ■事務手順書を遵守し、資格・外傷点検及び債権業務の日々の業務量の多寡や優先度に応じた柔軟な事務処理体制による効率的な点検を実施。 ■スケジュール管理を徹底し、遅滞ない月次処理を実施。 ■RPAを活用し、点検時間の縮小を図る。
2. 外傷点検・求償	なし (スケジュール・手順書に沿った点検を実施。)	スケジュール・手順書に沿った点検を実施。	①外傷性の傷病名記載のレセプトに対し、被保険者への負傷原因照会を実施。 ②第三者行為による旨の記載があるレセプトについて、被保険者へ傷病届の提出勧奨を実施。 ③負傷原因照会回答および傷病届等により、業務上または通勤災害による負傷での保険証使用と判明したものに対し、医療機関へレセプト返戻、または加入者への医療費返還請求を実施。 ④第三者行為による事故等に対し、損害保険会社・加害者へ求償を実施。	①負傷原因照会件数: 1,130件 ②傷病届提出勧奨件数: 95件 ③返還請求件数: 13件(レセプト28枚) ④求償件数: 損保会社189件、加害者22件	○ ■事務手順書を遵守し、資格・外傷及び債権業務の日々の業務量の多寡や優先度に応じた柔軟な事務処理体制による効率的な点検を実施。 ■スケジュール管理を徹底し、遅滞ない月次処理を実施。 ■負傷原因照会・傷病届の未提出者に対する定期的な提出勧奨を実施。 ■求償可能と判明後は、迅速に債権への連携を実施。
3. 内容点検	⑫ 査定率 KPI:0.336%以上	医療費通知(定時)のマニュアルに沿った確実な実施。 ※新型コロナの影響により、4-5月に点検員休業。	①点検員のスキルアップ ・個別面談の充実(グループ長と主任が月交代で面談し、情報共有) ・データ分析による点検員の能力把握 ・外部講師による研修の実施(下期に実施予定) ・毎月の勉強会の実施(月2回定期的に実施) ②システム点検の精度向上 ・自動点検をより効果的に実施するためのマスタメンテナンスを実施。 ・各点検員の自動点検進捗状況を管理する。 ③支払基金との連携 ・定例、随時の協議会および書面による照会を実施し、審査結果に対する疑義や、支部間差異について協議。 ④進捗会議の活性化 ・月例の進捗会議を開催。(毎月実施) ・グラフを活用するなど、わかりやすい資料作成し活発な議論を促した。	査定率 KPI:0.322% ※査定率(原審査+再審査)・・・内容点検におけるレセプトの請求点数に対する、社会保険診療報酬支払基金の原審査と、協会けんぽの再審査を合算した査定点数の割合。 KPIは達成していないものの、協会単独では全国6位、基金が22位で全体16位となっているため△とした。	△ ■点検員のスキルアップ ・個別面談の充実 ・データ分析による点検員の能力把握 ・外部講師による研修の実施(医科10/29-30、歯科11/26-27) ・毎月の勉強会の実施 ■システム点検の精度向上 ・自動点検をより効果的に実施するためのマスタメンテナンスを行う。 ・各点検員の自動点検進捗状況を管理する。 ■支払基金との連携 ・再審査となった事例について、基金側のコンピューターチェック追加登録を促す。 ・定例の協議会を実施し、審査結果に対する疑義や、支部間差異について協議する。 ■進捗会議の活性化 ・月例の進捗会議を開催する。 ・議論しやすい資料を作成する。
4. 保険証回収	⑬ 保険証回収率 KPI:95.0%以上 ⑬ 総医療費に占める資格喪失後受診に伴う返納金の割合 KPI:0.051%以下	保険証返納催告を徹底する。 保険証返納電話催告を実施する。	①日本年金機構の資格喪失処理後2週間以内の返納催告を実施。 ②「被保険者証回収不能届」を活用し、電話催告を実施。 ③未返納の多い事業所に対し、電話・訪問・文書等による資格喪失届への保険証添付の徹底を周知。 ④任継の資格喪失者で証未返納者に対し、1次催告発送時に電話督促を実施。	●保険証回収率 KPI:96.01% ①文書催告件数: 一般1,280件、任継986件 ②電話催告件数: 98件 ③H31年度に1件でも返納金が発生した765事業所に対し証回収徹底依頼文書送付。 ④電話催告件数: 339件 ●総医療費に占める資格喪失後受診に伴う返納金の割合 KPI 0.122%	○ ■日本年金機構の資格喪失処理後2週間以内の保険証返納催告を徹底する。 ■「被保険者証回収不能届」を活用し、電話催告を実施する。また、同届の電話番号記載欄の記載率向上に向け、年金事務所等と協議を行う。 ■未返納の多い事業所に対し、電話・訪問・文書等による資格喪失届への保険証添付の徹底を周知する。 ■任継の資格喪失者で証未返納者に対し、1次催告発送時に電話督促を行う。
5. 新規発生債権の早期回収	⑭ 回収率 KPI:78.81%以上	スケジュール通り、確実に調定を行い、電話・訪問・文書による催告を実施する。 ※コロナの影響により、4,5,8月の訪問催告を見合わせ。	①スケジュール通り、確実に調定を行い、電話・訪問・文書による催告を実施。 ②保険者間調整可能な者にはアウトソースを活用した保険者間調整案内を実施。 ③費用対効果を勘案しつつ、積極的な法的手続きの実施。	①●新規調定件数: 702件 ●電話催告件数: 961件 ②●保険者間調整件数: 95件 ③●最終催告件数: 24件 支払督促: 1件 回収率 KPI:29.16%	△ ■スケジュール通り、確実に調定を行い、電話・訪問・文書による催告を実施する。 ■保険者間調整可能な者にはアウトソースを活用した保険者間調整案内を行う。 ■費用対効果を勘案しつつ、積極的に法的手続きを実施する。 【強化するもの】 20万円以上残額がある大口債権の管理を徹底し、回収に努める。

<業務グループ>

支部事業計画		実施状況		達成状況		下期の取り組み
業務内容	目標数値	具体的施策	令和2年4月～令和2年9月	9月末時点		
○サービス水準の向上 1. お客様満足度調査を活用したサービス水準の向上	お客様満足度 窓口アンケート 99.1%以上 架電調査 70.1%以上	・CS向上委員会の開催 ・お客様満足度調査の実施 ・事務処理誤り発生防止	・お客様満足度の向上に向け各Gから2名の委員の参加によるCS向上委員会を毎月実施。 ・お客様満足度調査(窓口アンケート調査・架電調査)は下期に実施。 ・電話対応チェックシート(チェック項目の見直し)の活用による支部の弱点の改善。 ・審査手順書による審査方法を遵守し、事務処理誤りの発生はなし。他支部で発生した事務処理誤りの検証、周知を行った。	・CS向上委員会 6回実施(毎月)	○	引き続きCS向上委員会にて、R元年度のお客様満足度調査の結果を踏まえた支部の弱点を強化する取り組みを行っていく。
2. 現金給付の適切な管理と支給	15 KPI: 100%達成 (サービススタンダード)	サービススタンダード(受付から10営業日以内で支払う)の遵守	グループ長補佐による朝夕のミーティング内で適切な指示出しを行い、進捗管理を行い、10営業日以内での支払いを実施。(傷病手当金、出産手当金、出産育児一時金、埋葬料に限る)	KPI: 100%	○	昼夕のユニットミーティングを活用した、進捗管理の徹底及び的確な指示出しにより、サービススタンダード100%達成する。
3. 郵送申請書等の提出	16 KPI: 郵送化率 91.5%以上	加入者・事業主の利便性の向上や負担軽減の観点から郵送による申請を勧奨	加入者及び協会職員の新型コロナウイルスへの感染を防止する観点から窓口職員の常駐休止のアナウンスや電話問い合わせ時に郵送での申請のお願いを徹底した。	KPI: 93.42%	○	引き続き各広報媒体へ郵送化の促進を掲載していく。また、電話対応時の郵送での申請を促す。
○業務改革の推進に向けた取組 4. 現金給付等の業務処理手順の更なる標準化の徹底と役割を明確にした効率的な業務処理体制の定着により、業務の生産性の向上を目指す	-	・審査事務手順書、確認者手引きに沿った審査の実施 ・「山崩し方式」による事務処理の定着化 ・業務改善、業務改革の取り組み	・定期的な審査手順書見直しの時間の設定、手順書を見ながらの審査を行わせるなどして手順書通りの審査の遵守を徹底した。返戻手順の変更による返戻文言の統一の周知を行った。 ・ユニットミーティングによる進捗管理及び審査件数等の多寡による的確な指示出しの徹底。個別業務の進捗管理を徹底した。 ・担当者打合せやグループ打合せで返戻事務フローの見直しや注意事項の周知など効率的・標準的な事務処理を行うよう徹底した。	-	○	勉強会の実施、審査事務手順書どおりの審査の徹底。ユニットミーティングの実施、進捗管理の徹底、個別面談の実施。各打合せで業務改善、業務改革につながる議論を行う。
○現金給付の適正化の推進 5. 保険給付適正化プロジェクトチーム会議の開催	毎月実施	不正請求等の疑義案件について、適正な対応による早期解決を図るため保険給付プロジェクトチーム会議で必要な対応を行う。	①立入検査権の認可・実施状況、②柔道整復施術療養費に係る照会の実施状況、③多受診者に対する適正受診に向けた対応、④その他について検討・議論を行った。	6回開催	○	保険給付プロジェクトチーム会議を毎月開催する。 目標数値: 毎月実施
6. 審査医師の活用	-	病手当金等の疑義案件について、審査医師3名(内科、精神科、整形外科)を活用し、医学的な助言等を受け現金給付の適正化を図る。	上期に審査医師照会を7件実施し、一部不支給を含む不支給が3件となった。	不支給 3件	○	引き続き疑義ある申請に対して内科・精神・整形の各審査医師を活用し給付の適正化に努める。
7. 立入検査の実施	-	資格取得日や標準報酬月額に疑義のある申請に対しては、日本年金機構と連携を取り厚生局への認可申請のうえ事業所調査を実施し保険給付の適正化に努める。	上期の認可申請はなし。 前年度認可申請分の立入り検査を1件実施。(適正: 取得日訂正)	認可取得0件、 立入検査1件	○	資格取得日等疑義ある申請に対して年金事務所と協力し随時行っていく。 目標数値: 適宜実施
8. 傷病手当金と障害年金等の併給調整の確実な実施(審査時・データ取得時)	-	「傷病手当金と年金の併給調整に係る事務手順書」に基づく事務処理を徹底し、適正な併給調整事務を行う。	・毎月スケジュールに沿って本部より情報提供あり。 ・併給調整手順書に基づき審査時及びデータ取得時に適正に事務を遂行。	障害年金との調整(返納金) 35件8,936,238円 老齢年金との調整(返納金) 16件624,098円	○	審査時、データ取得後速やかな調整事務を手順書に基づき適正に行っていく。

＜業務グループ＞					
業務内容	支部事業計画		実施状況	達成状況	
	目標数値	項目	令和2年4月～令和2年9月	9月末時点	
9. 傷病手当金と休業補償給付との併給調整の実施	—	傷病手当金と労働者災害補償保険法から支給される休業補償給付の併給調整を行うための管理及び併給調整事務を行う。	平成25年9月19日付事務連絡に基づく事務処理を実施。期初管理6件から、上期は返還同意書(別紙4)8件受付、監督署への照会10件、完結10件、管理中4件	—	○ 引き続き事務処理要領に沿った調整事務を実施する。
10. 柔道整復施術療養費等の照会業務の強化	⑰ 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、かつ月15日以上の施術の申請の割合について令和元年度以下とする。 KPI:0.93%以下	多部位かつ頻回受診者に対する文書照会及び加入者に対する適正受診の正しい知識の普及	・毎月約12,000件の申請の内、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)の申請件数を目標に文書照会を実施。制度周知用のチラシを同封。 ・令和2年4月～令和2年9月までの受付の内、多部位かつ頻回件数が615件、患者への文書照会は1,122件(患者照会率182.4%)実施。 ・申請件数67,852件に対し多部位かつ頻回の申請件数615件(KPI:0.91%)	KPI : 0.91%	○ 引き続き患者照会と制度周知を行っていく。 目標数値:0.93%
11. 施術者に対する照会 厚生支局への情報提供	—	・負傷部位を意図的に変更することによる過剰受診(部位ころがし)に対する文書照会 ・柔道施術療養費審査委員会にて指摘された施術所への照会等を実施する。	・本部提供の対象者リストに基づき上期154件の患者文書照会を実施。 ・上期は3部位以上の施術割合が高い1施術所に対し指摘文書を送付。現在は改善されている。 ・上期は厚生局への情報提供なし。	患者照会154件 指摘文書1件	○ ・柔整審査会で指摘された内容等を施術所へ周知し、適正な申請となるようにする。 ・不正請求等の施術所があれば厚生局へ情報提供を行う。
12. あんまマッサージ指圧・鍼灸施術療養費の適正化の推進	—	・文書化された医師の再同意の確認を確実に実施する等審査を強化 ・往療内訳表の記載内容及び療養状況の記録から判断できない場合は、往療料の必要性について被保険者あてに文書照会を行う。 ・不正の疑いがある案件は厚生(支)局への情報提供を徹底	・取扱規程に基づいた新様式、代理人欄の記入など審査を強化した。申請内容不備分等は返戻済み。 ・上期は文書照会案件はなし。 ・上期は情報提供はなし。	—	○ ・往療内訳表の記載内容及び療養状況の記録から判断できない場合は、往療料の必要性について被保険者あてに文書照会を行う。 ・不正請求等の施術所があれば厚生局へ情報提供を行う。
13. 限度額適用認定証の利用促進	⑱ ※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86.3%以上とする。	・限度額適用認定証の制度周知 ・医療機関等への協力依頼の実施 ・高額療養費未申請者への勧奨(ターンアラウンド)	・協会けんぽみやざき、メールマガジン等の広報媒体での記事掲載や各種説明会での周知を実施。 ・設置済み医療機関への取り組み強化を求める文書を157医療機関へ、未設置の17医療機関へ協力依頼の文書を送付。新規設置が7件で164医療機関で設置中。 ・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。高療ターンアラウンド3,869件送付。	KPI : 84.6% (令和2年6月末)	× 20床未満の限認証申請書未設置医療機関や高額レセがある無床の診療所に設置依頼文書を送付し協力を仰ぐ。
14. 被扶養者資格の再確認の徹底	⑲ KPI: 提出率 92%以上	被扶養者資格の確認対象事業所からの確認書の提出率向上	・令和2年9月11日時点における被扶養者を対象に、被扶養者状況リスト(被扶養者の一覧)を10月3日から10月31日にかけて12,253事業所の事業主あて送付。うち220事業所分は社会保険労務士あて送付。	—	— 令和3年1月4日までにリストの受付が確認できない事業所に対しては、委託業者より、被扶養者状況リスト等一式を改めて送付する形で勧奨を行う。