

令和元年度宮崎支部 事業実施結果報告について

令和2年7月20日



全国健康保険協会 宮崎支部
協会けんぽ

≪ 総括表 ≫

担当 グループ	事業	結果 (目標数値より)
企画 総務	健康宣言事業の推進	○
	健康保険委員の活動強化、委嘱拡大	○
	メールマガジン登録拡大	○
	ジェネリック医薬品使用促進	○
	各自治体・関係団体との連携	×
保健	特定健診受診率・事業者健診データ取得率の向上	健診× 健診データ×
	特定保健指導の実施率の向上及び平成30年度からの制度見直しへの対応	被保険者× 被扶養者×
	重症化予防対策の推進	△
レセプト	資格点検・外傷点検の効果的な実施	○
	内容点検業務の強化	△
	返納金債権発生防止のための保険証回収強化・保険証回収催告の実施	○
	債権回収業務の推進・債権回収催告の実施	○
業務	現金給付の適正化の推進	○
	医療費等の適正化	○
	柔道整復施術療養費等の照会業務の強化	○
	サービス水準の向上	○
	限度額適用認定証の利用促進	×
	被扶養者資格の再確認	○

＜企画総務グループ＞			令和2年度の取り組み		
支部事業計画			実施状況	達成状況	
業務内容	目標数値	具体的施策	平成31年4月～令和2年3月	3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:68.3%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。 ⇒令和元年度中に利用のない1医療機関に対し、利用停止の勧奨を行い解約した。	KPI:75.0% ○	・今年度のKPIは80%。利用勧奨はコロナの関係で勧奨停止。年度を通じて目標達成に取り組む。令和3年3月からは国のオンライン資格確認に移行。
2. 健康宣言事業の推進	健康宣言事業所 累計200事業所以上 (H31.3月末:137事業所)	①支部(関係団体含む)文書、広報媒体を使用した周知を含む勧奨及び生保会社、損保会社との連携による宣言事業所拡大 ②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での健康づくりの継続を促す ③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(3社と覚書締結)、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77社 ・5月に被保険者30名以上の宣言事業所83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29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 ・令和2年3月9日に認定式開催(認定式、優良事業所の取組発表、外部講師による健康経営セミナー)だったが、新型コロナウイルス感染症拡大により開催中止。	累計 254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。(目標:累計300事業所) ・健康宣言事業所の健康度合の経年比較用として年度ごとの「健康度レポート」を提供する。 ・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「好事例集」等を同封したり、掲載希望の事業所を広報誌や新聞等で紹介する。 ・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。
3. 広報活動による理解促進	② 加入者理解率の平均 KPI:37.5%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。	KPI:50.6% ○	・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(健診受診勧奨、健診後の受診勧奨) ・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。
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:51.6%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	・健保組合解散により編入された大規模事業所4社を訪問し推薦書を受理。 ・事業者健診データ取得にかかる事業所訪問の際に併せて依頼。 ・宮崎市内において健康保険委員研修会を開催。(7月24日) 97名の参加。 ⇒内容:健康保険制度説明、インセンティブ制度説明、労働基準監督署制度説明、メンタルヘルス。 ・年金機構と連携し社会保険委員研修を11月7会場、3月2会場(コロナ関連で開催中止)で実施。⇒内容:健康保険制度、インセンティブ制度説明 ・年金機構と連携し健康保険委員表彰式(支部長表彰8名)を実施。(11月15日)	KPI:52.30% ○	・文書勧奨および事業所訪問をする際に健康保険委員が未委嘱の場合、勧奨を行う。 ・健康保険委員研修会開催(コロナ関連で研修会中止)⇒代替として、健康保険委員向け広報誌の提供。 ・年金機構と社会保険委員研修を実施する。(11月、3月未定) ・年金機構と連携し健康保険委員表彰式を実施する。(11月未定)
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	・従来の内容にプラスし健康づくりに関する話、頭の体操クイズの作成を外部委託し内容を充実させ、従業員、家族など加入者にも登録をいただくようアピールし登録拡大を図った。(R2.3末登録件数:1,905件) ・各種媒体および研修会等での勧奨	新規登録 254件 ○	各種媒体および研修会等での勧奨(目標:新規登録240件以上)
6. ジェネリック医薬品使用促進	④ 使用割合 KPI:80.8%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	・0歳から9歳の年齢階級でジェネリック医薬品使用割合の低い地域をGISを利用して抽出し、被保険者宛に使用促進啓発資料を送付(9月27日送付) ・宮崎市郡薬剤師会、宮崎県病院薬剤師会、宮崎県福祉保健部の共催により薬剤師向けジェネリック医薬品セミナーを開催(9月6日開催) ・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送付(11月27日送付) ・令和2年2月より緊急対策として、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・保険薬局への訪問を実施。	KPI:81.5% (令和元年12月) ○	・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。(8月～9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) ・ジェネリック医薬品使用促進セミナー開催(コロナ関連でセミナー中止)⇒代替として、新聞・広報誌等で周知広報 ・令和2年2月から9月まで緊急対策として、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、医療機関・保険薬局への訪問を実施。
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、新聞等に掲載。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。
8. 各自治体・関係団体との連携	⑤ 地域医療構想調整会議への被用者保険の参加率 KPI:83.7%以上	○意見発信のための体制の確保 ○医療費データ等の分析 ○外部への意見発信や情報提供	・保険者協議会本会支部長両部長出席。会長職に支部長就任、県国保課に事務局設置となった。(5月22日) ・県国保課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題提示について協議。(6月7日) ・経済3団体へ現金給付様式変更、保険料率に伴う周知広報の依頼。(6月20日、2月25日) ・県ジェネリック医薬品安心使用促進協議会へ出席。(7月26日) ・宮崎県、宮崎市郡薬剤師会、病院薬剤師会と連携しジェネリック医薬品使用促進セミナーを実施。(9月6日) ・宮崎県、県薬剤師会と連携し県内調剤薬局約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送付(11月27日) ・宮崎県、経済3団体と連携し健康宣言優良事業所認定式開催だったが、新型コロナウイルス感染症拡大により開催中止。(3月9日)	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)。 ⇒保険者協議会へ残り3か所の協会参画の協議が必要。(5月開催時に審議し承認いただく)
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の割合 KPI:40%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5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＞				令和2年度の取り組み	
業務内容		目標	具体的施策	実施状況 平成31年4月～令和2年3月	達成状況 3月末時点
データヘルス計画の着実な実施		-	データヘルスの実施状況や、目標達成状況を見るための集計や分析などの実施（看護大アドバイザーのもと）	データヘルス計画（保健事業）をアドバイザーの助言を頂きながら実施	○
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 全事業所・任継者への健診案内送付 2 新適事業所や新規任継取得者への受診勧奨 3 健診機関拡大に向けた公募と、それに向けた健診機関ごとの受診者枠と受診者数の分析を行う。 4 実地調査等を活用した健診受診者枠の拡大の働きかけ 5 健診機関会議（次年度用・申込書廃止）の開催 6 業態ごとの受診率の違いを分析し業界団体等を通じた受診率拡大への働きかけを行う。	1・2 年度初頭約18,000社への健診案内送付し受診勧奨実施。 また新規適用事業所506事業所、新規任継取得者2,675名へ受診勧奨を実施した。 3 池井病院（小林）・海老原病院（国富）・潤和会病院（宮崎）と新たに契約し3機関拡大 4・5 令和2年度からの申込書廃止に向け、健診機関会議や実地調査で健診機関への周知を行いスムーズな移行へ調整を行った。 6 業界団体への働きかけを検討し、木材業界での展開を試み事業所訪問を実施し、健診・保健指導カルテをもとに、次年度に向けた検討を実施。	57.0% 92,133 ×
	2. 事業者健診	8 取得率 KPI：6.8%以上 11,000	1 健診機関からの提供数の拡大（健診推進費活用） 2 同意書取得事業所への提供依頼（事業所・健診機関）（紙媒体のパンチ委託含） 3 事業所訪問によるデータ提供依頼事業	1 健診推進費を活用し168件の同意書取得。 2 同意書取得事業所250社に対し提供依頼を行った。 3 幹部や企画総務グループと連携し、58社に訪問し勧奨実施。 結果9社が拒否した以外は同意または検討。最終的に1,271件データ化につながった。	5.73% 9,272 ×
	3. 被扶養者特定健診	9 受診率 KPI：24.5%以上 10,000	1 各地での集団健診の実施（オプション健診や自治体と連携したがん検診や国保との同時実施） 2 新規取得者への受診券送付 3 経年的未受診者への受診勧奨 4 健診機関、かかりつけ医からの勧奨 5 事業主と連携した受診勧奨および健診結果提供依頼 6 輸送型血液検査サービスを利用した次年度の特定健診デビュー年齢対象者への受診勧奨業務委託	1 16自治体で68回計画し57回実施。（新型コロナウイルス感染症のため、11回中止） 集団での受診者2,701名・国保5自治体と同時実施。13自治体とがん検診との同時実施 2 8,930人に受診券送付した。 3 毎年受診していない対象者約18,000名へ受診勧奨 4 特定健診実施機関へ「受診ができる機関」のポスターを作成し、健診機関から勧奨 5 健保委員事業所、宣言事業所132事業所に打診し、93事業所が賛同93事業所の約1,500人に勧奨文書送付（受診者は227人） 6 1,112名に勧奨文書送付し306名から申込。300名にキット送付し、250名が検査	18.34% 7,264 ×
ii 特定0保健年度指導の対応の実施率の直上	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 3 支部保健指導者の研修実施（支部内・県内外）	1.2 保健指導者13名により5,768名に初回面談し、3,457名を評価 新型コロナウイルス感染症の影響で3月は事業所訪問中止し、継続支援と文書支援実施。	18.8% 3,793 ×
	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募集 2 実地調査及び保健指導機関会議の開催 3 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） 4 保健指導における血液検査の実施	1 委託機関拡大に向けた募集を実施し、次年度に向けて契約意向示す機関あり、2年度契約に向けて対応予定 2.3 機関ごとの進捗確認を行い、実施の少ない機関へは実地調査を行い、実施数拡大への働きかけを実施 4 185件の血液検査実施 ＊保健指導推進費を活用し、目標超えた2機関に報奨金を支払い	3.6% 725 ○
	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 2 集団健診会場での初回面談分割実施（働きかけや調整）	1 特保該当者540名へ利用券発券 2 宮崎市集団健診会場での健診当日の初回面談分割実施開始（4名実施）	2.53% 17 ×
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 2 本部から送付後の再勧奨 3 健診機関による勧奨	1 回答書での「受診予定なし」者と下期は回答なし者に対しても対応し73件電話勧奨実施 2 2,804名に対し再勧奨文書送付 3 健診機関から1,972名へ受診勧奨実施	10.8% ×
	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		1 CKD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対象者抽出並びに保健指導対象者の階層化を行う。	1 2,840名へ受診勧奨文書を送付 2 糖尿病性腎症予防分析事業の実施（添付Ppt参照）	○
9. 40歳未満喫煙者対策			40歳未満生活習慣病予防健診受診者中喫煙者に対し、禁煙勧奨を行う。	3,959名へ禁煙勧奨パンフとアンケートを送付し、530名よりアンケート返送あり。連絡先ありの対象者に電話し、50名に勧奨実施。	○

＜レセプトグループ＞				
支部事業計画			実施状況	達成状況
業務内容	目標数値	具体的施策	平成31年4月～令和2年3月	3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。	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: 10,897件 回答: 10,138件 ②再審査請求件数: 14,464件 ③返還請求件数: 1,426件(レセプト3,235枚)
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: 1,762件 ②傷病届提出勧奨件数: 298件 ③返還請求件数: 17件(レセプト46枚) ④求償件数: 損保会社408件、加害者32件
3. 内容点検	12 査定率 KPI:0.391%以上	医療費通知(定時)のマニュアルに沿った確実な実施。	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(歯科:11/26-27鹿児島支部にて5県(鹿児島・沖縄・大分・熊本)合同研修実施) ・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:0.336% ※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。
4. 保険証回収	13 保険証回収率 KPI:94.5%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:0.034%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。 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。	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任継加入者に対し、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・チラシを配布し、返納金発生の抑制を図る事業の実施。 ⑤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:94.5% ※令和2年2月及び3月の数値が抽出不能となったため、平成31年4月から令和2年1月までの数値がKPIとなった。 ●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% ④発送件数:6,481件(カードケース11,660枚)
5. 新規発生債権の早期回収	14 回収率 KPI:50.78%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。	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。	回収率 KPI:78.81%

<業務グループ>						
支部事業計画			実施状況	達成状況		令和2年度の取り組み
業務内容	目標数値	具体的施策	平成31年4月～令和2年3月	3月末時点		
○現金給付の適正化の推進 1. 保険給付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はり・きゅう、あんま・マッサージ療養費に係る患者照会の実施状況、④多受診者に対する適正受診に向けた対応、⑤その他について検討・議論を行った。	12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
2. 立入検査の実施	適宜実施 (H30年度6件)	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事業所調査を実施のうえ保険給付の適正化に努める。	・傷病手当金等で資格取得日・標準報酬月額に疑義のある案件について、管轄の年金事務所と合同で立入検査を実施。 ・適正4件、不適正1件。(資格取得年月日遡及と標準報酬月額の訂正により30,015円の返納金発生) ・残り1件は令和年6月11日に実施。	認可取得6件、 立入検査5件 (下期2件実施)	○	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
3. 申請者及び医師等への文書照会、審査医師の活用	-	傷病手当金等の疑義案件について、申請者や担当医師へ文書照会を実施。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。	傷病手当金等の申請について、申請者への照会2件、担当医師への照会2件、審査医師への照会29件実施。	不支給13件 (下期4件)	○	必要に応じて照会業務を行う。
4. 傷病手当金と障害年金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) 78件22,622,919円 老齢年金との調整(返納金) 30件2,069,672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。
○医療費等の適正化 5. 医療機関事務担当者説明会の開催	-	医療機関事務担当者の健康保険制度の知識向上による保険給付の適正化、及び加入者サービスの向上を図る。	・後援:宮崎県医師会、共催:社会保険診療報酬支払基金宮崎支部として協力を得て、案内文書を県下1床以上の282医療機関へ12月20日に発送。 ・参加医療機関数:124先、参加者数:193名、アンケート回収:172枚 ・限度額適用認定証、傷病手当金意見書、加入者に係る照会、業務上・通勤途中の傷病、第三者行為による傷病、適正なレセプト請求	令和2年2月20日 (木)JA・AZM ホールで開催	○	-
6.柔道整復施術療養費等の照会業務の強化	15 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について平成30年度実績以下とする。 KPI 1.00(0.996)%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を図る。	・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。 ・平成31年4月～令和2年3月までの受付の内、多部位かつ頻回件数が1,339件、患者への文書照会1,609件(患者照会率120.2%)実施。 ・申請件数144,546件に対し多部位かつ頻回の申請件数1,339件(KPI:0.93%)	KPI : 0.93%	○	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%
7. 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。	・本部データに基づき12施術所の患者113名に患者照会を実施。 ・柔道整復施術療養費審査委員会にて主に3部位以上の施術割合が高いと指摘された8施術所へ指摘文書を送付。文書送付後の改善状況について進捗管理。 ・厚生局への情報提供1件実施。	患者照会113件 指摘文書8件 情報提供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。
8. あんまマッサージ指圧・鍼灸施術療養費の適正化の推進	-	・受領委任制度導入に伴う医師の再同意の確認の徹底する等審査強化し、不正の疑いがある案件は厚生局への情報提供を徹底する。 ・初回受診、頻回受診、往療料のある者等を中心に文書照会および制度周知を図る。	・平成31年4月～令和2年3月まで4,190件の申請があり、左記に該当する者を中心に文書照会を実施。 ・文書照会の際には制度周知用のチラシを同封。 ・はり・きゅう療養費は医科併用が認められないため、文書照会に併せてレセプト確認や審査医師への照会等を行った。	患者照会106件 不支給2件 効果額20,881円	○	・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する。 ・不正の疑いがある案件は厚生(支)局への情報提供を徹底する。

＜業務グループ＞					
支部事業計画			実施状況	達成状況	令和2年度の取り組み
業務内容	目標数値	項目	平成31年4月～令和2年3月	3月末時点	
○サービス水準の向上 9. 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 97.1%以上 架電調査 73.3%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(支部内共通)	・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115票・架電調査30コール)は令和元年12月～令和2年1月に実施。 ・電話応対チェックシート(特別対策版)の活用による支部の弱点の改善。 ・審査手順書・手引書による審査を指示し、ヒヤリ・はっと案件の周知等を行い(業務グループでの)事務処理誤りの発生はなし。	・CS向上委員会 12回実施(毎月) ・総合満足度 窓口アンケート調査 99.1%(+2.0%) 架電調査 70.0%(△3.3%)	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。 目標数値:前年度以上
10. 現金給付の適切な管理と支給	16 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営業日以内に支払う)の遵守	・グループ長補佐による進捗管理の徹底及び指示だしにより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%	進捗管理徹底し、支払い遅延が起こらないようにする。 目標数値:100%
11. 郵送による申請書等の提出	17 郵送化率 KPI:85%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	・各種広報媒体を活用し、郵送での申請を勧奨した。 ・延岡、都城年金事務所窓口でのお客様減少に伴い、平成31年4月26日をもって両窓口閉鎖。チラシで閉鎖のお知らせと郵送での申請等について周知。	KPI:87.0%	引き続き各種広報媒体を活用し、郵送での申請を勧奨していく。 目標数値:91.5%
12. 限度額適用認定証の利用促進	18 高額療養費制度に占める限度額適用認定証の使用割合 KPI:88.1%以上	・広報等の実施 ・医療機関の窓口申請書の設置 ・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。 ・協力医療機関以外で診療所を中心に使用促進についての協力依頼を文書を送付し実施。新規設置28件で157医療機関に設置中。 ・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7,087件送付。	KPI:85.5% (令和元年12月末)	各種広報媒体、研修会等を活用し制度周知を行う。 目標数値:86.3%
13. 被扶養者資格の再確認の徹底	19 被扶養者資格の確認対象事業所からの確認リスト提出率 KPI:89.0%以上	高齢者医療制度への拠出金及び保険給付の適正化と本来被扶養者資格を有しない者による無資格受診の防止を図ることを目的として被扶養者資格の再確認業務を実施する。	・令和元年9月13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9月27日から10月23日にかけて13,762事業所の事業主あて送付。うち608事業所分は社会保険労務士あて送付。 ・令和元年12月16日に支部独自の提出勧奨を929事業所あて、令和2年2月3日に本部一括にて提出勧奨を1,895事業所あて送付。	KPI:93.1%	未送達事業所の調査、再送達、未提出事業所へ全件勧奨の実施を行う。 目標数値:92.0%

【目標KPIおよび実績一覧】

別紙1

グループ	上段：業務内容 下段：主な取り組み		目標KPI		元年度 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	システム実施医療機関の利用率	68.3%以上	75.0%	71.1%
		利用がない医療機関へ早めの対応				
	②	広報活動による理解促進	加入者理解率	37.5%以上	50.6%	37.5%
		広報媒体の活用、研修会での周知				
	③	健保委員の活動強化、委嘱拡大	健保委員カバー率	51.6%以上	52.3%	51.5%
		健保組合解散による編入事業所への勧奨				
④	ジェネリック医薬品の使用促進	使用割合	80.8%以上	81.5% (R元年12月)	79.6% (H31年3月)	
	ジェネリック医薬品セミナーの開催					
⑤	各自治体・関係団体との連携	地域医療構想調整会議への参加率	83.7%以上	57.1%	57.1%	
	残り3圏域への参画の働きかけ					
⑥	一者応札案件の減少	一者応札案件の割合	40.0%以下	0%	40.0%	
	複数社に積極的な声掛け					
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	受診率	60.3%以上	57.0%	56.9%
		健診案内送付、健診機関拡大に向けた公募				
	⑧	事業者健診のデータ取得向上	取得率	6.8%以上	5.73%	6.4%
		事業所訪問による提供勧奨				
	⑨	被扶養者特定健診の受診率向上	受診率	24.5%以上	18.34%	18.5%
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						
⑩	特定保健指導の実施率向上	実施率	直営 22.4% 委託 3% 被扶養者 6%	直営 18.8% 委託 3.6% 被扶養者 2.53%	直営 21.7% 委託 3.2% 被扶養者 2.04%	
	保健指導案内、実施					
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	10.8%	9.2%	
レセプトグループ (詳細3ページ)	⑫	内容点検	査定率	0.391%以上	0.336%	0.391%
		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				
	⑬	保険証回収 返納催告の強化	回収率	94.5%以上	94.5% (1月末時点)	93.70%
		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				
⑭	新規発生債権の早期回収	回収率	50.78%以上	78.81%	50.78%	
	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					
業務グループ (詳細4、5ページ)	⑮	柔道整復施術療養費等の照会業務の強化	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日以上以上の施術の申請割合	1.00 (0.996%)以下	0.93%	1.00%
		毎月の文書照会				
	⑯	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%
		郵送による申請書等の提出 年金事務所窓口の閉鎖				
	⑰	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	88.1%以上	85.5% (令和元年12月末)	85.8%
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						
⑱	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	89.0%以上	93.10%	86.6%	