
当日資料

平成30年度（2018年度）お客様満足度調査結果

<調査概要>

調査目的	お客様との主な接点である「窓口」「電話口」における接客サービス等の実態を把握することにより、課題・改善点を発見し、改善につなげるサービス向上を目指す。平成30年1月～2月実施。
調査内容	①窓口アンケート調査：支部窓口に来訪されたお客様によるアンケート自記入式により実施 ②架電調査：委託先の調査員による架電覆面調査
調査数	佐賀支部 窓口アンケート回収数：110 架電調査コール数：30（全国 窓口アンケート回収数：6,291 架電調査コール数：1,720）

<調査結果>

調査機関にて佐賀支部の傾向を分析（支部カルテ）。架電調査の「オペレーション」、「説明能力」が前年調査に比べ、特に低下している。

(1) 優先改善項目の確認(応接態度に関する満足度の比較と課題)

窓口アンケート調査(満足度)				架電調査(満足度)				窓口アンケート調査と架電調査のどちらも前年以下となっている項目	
項目	30年度	29年度	前年差	項目	30年度	29年度	前年差		
親身さ	97.3%	99.2%	▲1.9%	接客マナー	56.7%	53.3%	3.4%	接客マナー(親身さ)	!
対応の速さ	97.3%	98.3%	▲1.0%	オペレーション	50.0%	56.7%	▲6.7%	オペレーション(対応の速さ)	×
説明のわかりやすさ	97.3%	99.2%	▲1.9%	説明能力	50.0%	63.3%	▲13.3%	説明能力(説明のわかりやすさ)	×
「親身さ」「説明のわかりやすさ」の満足度は、昨年度をやや下回っています。 「対応の速さ」の満足度は、昨年度と同水準です。				「接客マナー」の満足度は、昨年度を上回っています。 「オペレーション」「説明能力」の満足度は、昨年度を下回っています。				共通し、「オペレーション(対応の速さ)」「説明能力(説明のわかりやすさ)」が前年を下回っています。注意しましょう。	

※記号について  窓口アンケート調査、架電調査ともに満足度が前年以上となっている

 窓口アンケート調査または架電調査のどちらか一方の満足度が前年以下となっている

 窓口アンケート調査と架電調査のどちらの満足度も前年以下となっている

平成30年度(2018年度)お客様満足度調査結果(支部カルテ)より抜粋

平成30年度（2018年度）お客様満足度調査結果

(2) 優先改善項目の確認(電話対応)

貴支部で優先的に取り組むべき課題は、以下と考えます。

・親身さを感じる対応	・共感されていると感じられる話の受け止め方	・案内に必要な情報のヒアリング
------------	-----------------------	-----------------

※上記は、総合満足度への影響しやすさ、前年度からの推移(前年差▲5ポイント以上)等を考慮し、改善の優先度が高いと考えられるものを示しています。

項目	30年度	29年度	前年差	あいさつ	接客マナー	オペレーション	説明能力
⑩対応の親身さ	53.3%	80.0%	▲26.7%	-	●	●	-
⑫話の受け止め方	66.7%	80.0%	▲13.3%	-	●	●	-
⑨声のトーン	86.7%	83.3%	3.4%	-	●	-	-
⑯情報のヒアリング	73.3%	80.0%	▲6.7%	-	-	●	-
⑪わかりやすい案内・説明	90.0%	90.0%	0.0%	-	-	●	●
⑦クロージングのあいさつ	73.3%	83.3%	▲10.0%	●	-	-	-
⑩適切なスピードや発音	83.3%	90.0%	▲6.7%	-	●	-	●
④用件の復唱	40.0%	46.7%	▲6.7%	-	-	●	-
②オープニングのあいさつ	76.7%	90.0%	▲13.3%	●	-	-	-
⑮正確な理解	96.7%	93.3%	3.4%	-	-	●	-
⑥申請手続き案内や注意事項説明	66.7%	60.0%	6.7%	-	-	-	●
⑤目的に応じた案内	63.3%	70.0%	▲6.7%	-	-	-	●
⑧電話の切り方	96.7%	93.3%	3.4%	●	●	-	-
③名乗り	80.0%	90.0%	▲10.0%	●	-	-	-
⑭話の聞き方	100.0%	96.7%	3.3%	-	●	●	-
⑪言葉づかい	93.3%	90.0%	3.3%	-	●	-	●
⑬保留時の言葉添え	93.3%	96.7%	▲3.4%	-	●	●	-
①3コール以内	100.0%	100.0%	0.0%	●	-	-	-
⑱保留時間の長さ	100.0%	100.0%	0.0%	-	-	●	-

大きい
↑
総合満足度への影響
↓
小さい

※●印は、「あいさつ」「接客マナー」「オペレーション」「説明能力」について、それぞれ関連がある項目を示しています。(6頁参照)

※色のついた項目は、実施率が前回から5ポイント以上低下した項目を示しています。

平成30年度(2018年度)お客様満足度調査結果(支部カルテ)より抜粋

<課題に対する今後の具体的な取組み>

調査結果を全職員が理解し真摯に受け止める契機の間として職員研修を実施する。併せて朝礼・終礼等を通じて、日頃から支部の課題・改善事項を共有し、スキル向上への意識醸成に取り組む。

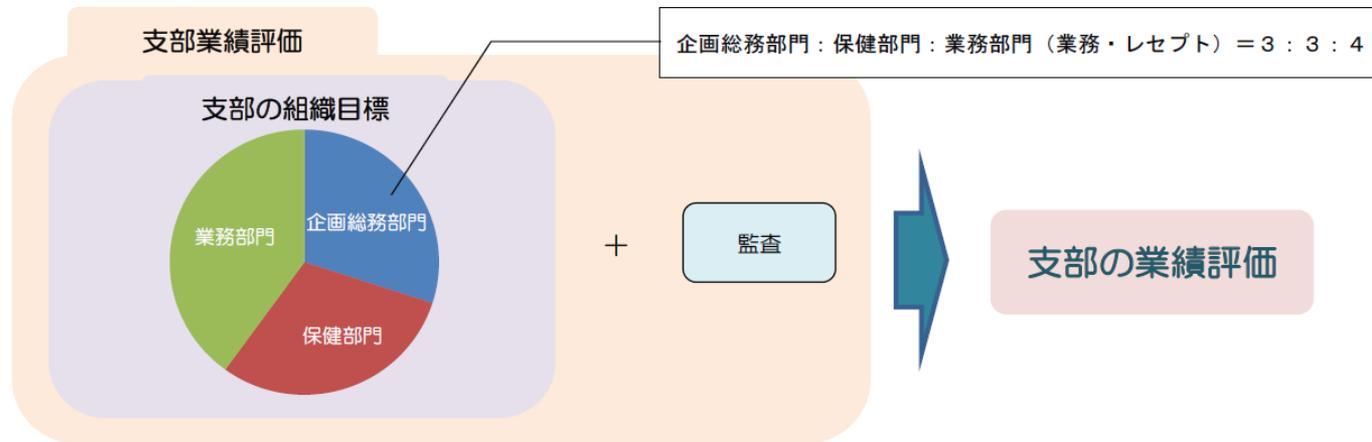
平成30年度（2018年度）支部業績評価（平成28年度～試行実施中）

<基本的な考え方>

協会は、協会の設置目的に沿って運営がなされているかについて、毎年度、厚生労働大臣の評価を受けることとなっている。協会全体が設置目的に沿った運営となるためには、各支部においても、協会の設置目的の実現に向け、事業計画に基づく組織目標を設定し、その達成に向けて業務を遂行することが求められる。

そのため、支部の業績を適正に評価し、その結果に基づき業務支援を行う等により、協会全体の業績の向上を図るほか、支部幹部職員の実績評価の参考とすることにより、支部職員の士気を高めることに繋げていく。

<支部業績評価の体系>



主な評価項目及び平成30年度佐賀支部評価結果

 : インセンティブ評価項目

部門	佐賀支部結果	主な項目	+監査結果等 = 支部評価
企画総務部門	19位	ジェネリック医薬品使用割合 、パイロット事業等の実施件数（全11項目）	32位
保健部門	17位	健診受診率 、 特定保健指導実施率 、 特定保健指導対象者の減少率 （全5項目）	
業務部門	43位	債権回収率、診療内容査定率、サービススタンダード（現金給付）（全6項目）	

令和元年度（2019年度）医療費適正化プロジェクト

<目的>

佐賀支部の保険料率は全国1高く、医療費抑制への対策が必要である。そのため、平成28年度から保険料率を0.1%（医療給付費約5億8,000万円）下げることが目標に、**佐賀支部全職員**でプロジェクトに取り組んできた。

支部職員全員が保険料率や支部事業計画を意識する！

<支部の現状>

- 激変緩和措置の解消が進むにつれ料率は年々上昇傾向（令和元年度末で緩和措置は終了）
- 他支部との医療給付費の差は縮まっていない（2位の支部とのかい離は拡大傾向）
- 平成30年度からインセンティブ制度が本格実施（令和2年度から料率反映）
 - 平成30年度上期の速報では、佐賀支部は上位支部にランクイン

※ 激変緩和措置が終了する令和2年度以降の佐賀支部保険料率を低減させるため、債権回収（短期対策）に取り組んできた。⇒**28年度実績から都道府県別保険料率に反映されるため、債権回収実績を向上させる。**

※ 令和元年度は、佐賀支部保険料率を低減させる取組として、インセンティブ制度の評価項目の「健診受診率」を向上させる取り組みを行う。

⇒**令和2年度から都道府県別保険料率に反映されるため、伸びしろのある家族の特定健診の実施率を向上させる。**

<取組内容>

今年度は、「がばい健康宣言」の優良企業に認定された事業所を中心にアプローチを行う

⇒**健康経営実践の取り組みとして、社員のみならず、社員の家族（被扶養者）に対しても事業主から働きかけていただき、健診受診率向上を図る。**



令和元年度（2019年度）佐賀さいこう表彰（健康経営部門）

<概要>

佐賀県が健康経営に取り組み、優良企業として認定された事業所の中から、特に他事業所の模範となる優れた事業所を表彰することにより、健康経営の向上を図ることを目的として、「佐賀さいこう表彰（健康経営部門）」を新設

<実施フロー>

