参考資料3

# 全国健康保険協会の
# 業績に関する評価結果について

（協会作成）

# 業績評価結果一覧表

## Ⅰ．健康保険

| | H29年度 | | H28年度 | H27年度 | H26年度 | H25年度 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1．保険運営の企画** | 自己評価 | 最終評価 | 最終評価 | 最終評価 | 最終評価 | 最終評価 |
| （1）保険者機能の発揮による総合的な取組の推進 | S | **A** | A | A’ | A | B |
| （2）平成30年度に向けた意見発信 | A | **B** | | | | |
| （3）地域の実情に応じた医療費適正化の総合的対策 | S | **A** | A’ | A’ | A’ | A’ |
| （4）ジェネリック医薬品の更なる使用促進 | S | **A** | A | A | S | A |
| （5）地域医療への関与 | A | **B** | B | A’ | | |
| （6）調査研究の推進等 | A | **A** | A’ | B | A’ | B |
| （7）広報の推進 | S | **B** | A | B | A’ | B |
| （8）的確な財政運営 | A | **A** | A | A’ | A | B |

**2．健康保険給付等**

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| （1）サービス向上のための取組 | A | **A** | A’ | A’ | A’ | B |
| （2）高額療養費制度の周知限度額適用認定証の利用促進 | S | **A** | A’ | | A’ | B |
| （3）窓口サービスの展開 | A | **B** | B | A’ | B | B |
| （4）被扶養者資格の再確認 | A | **B** | B | A’ | B | B |
| （5）柔道整復施術療養費の照会業務の強化 | A | **B** | B | B’ | B’ | B |
| （6）傷病手当金・出産手当金の審査の強化 | A | **B** | B | A’ | C | B’ |
| （7）海外療養費支給申請における重点審査 | A | **B** | B | B | B | |
| （8）効果的なレセプト点検の推進 | A | **B** | A’ | B | B’ | B’ |
| （9）資格喪失後受診等による債権の発生防止のための保険証の回収強化 | A | **B** | B | A’ | A’ | B |
| （10）積極的な債権管理・回収業務の推進 | S | **A** | A’ | B’ | B’ | B |
| （11）健康保険委員の活動強化と委嘱者数拡大 | A | **B** | B | B | A’ | A’ |

27年度の（2）については、（1）へ統合して判定している。

**3．保健事業**

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| （1）保健事業の総合的かつ効果的な促進データに基づいた保健事業の推進 | A | **B** | B | B | A’ | B |
| ~~（2）特定健康診査及び特定保健指導の推進~~ | | | B | B’ | B | B’ |
| （2）特定健康診査の推進及び事業者健診データの取得促進 | A | **B** | | | | |
| （3）特定保健指導の推進 | A | **B** | | | | |
| （4）重症化予防対策の推進 | A | **B** | | | | |
| （5）事業主等の健康づくり意識の醸成を目指した取組（コラボヘルス） | S | **A** | | | | |
| （6）各種業務の展開 | A | **B** | B | B | A’ | B |

**※【判定基準】**

**S：計画を大幅に上回っている　A：計画を上回っている　B：計画を概ね達成している**

**C：計画を達成できていない　D：計画を全く達成できておらず、大幅な改善が必要**

（協会作成）

## Ⅱ. 船員保険

| 1. 保険運営の企画・実施 | H29年度 自己評価 | H29年度 最終評価 | H28年度 最終評価 | H27年度 最終評価 | H26年度 最終評価 | H25年度 最終評価 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (1)保険者機能の発揮による総合的な取組の推進 | A | **A** | A’ | A’ | A’ | B |
| (2)情報提供・広報の充実 | A | **B** | B | A’ | A’ | A’ |
| (3)ジェネリック医薬品の使用促進 | S | **A** | A | A | S | A |
| (4)健全かつ安定的な財政運営の確保 | A | **B** | A’ | B’ | B’ | B’ |
| ~~(5)準備金の安全確実かつ有利な管理・運用~~ | | | | | | A’ |

※26年度は上記(4)へ統合

### 2. 船員保険給付等の円滑な実施

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (1)サービス向上のための取組 | A | **B** | A’ | A’ | A’ | A’ |
| (2)高額療養費制度の周知 | A | **A** | A’ | A’ | A’ | B |
| ~~(3)制度改正の周知~~ | | | B | | | |
| (3)職務上の事由による休業手当金等の上乗せ給付等の申請勧奨 | A | **B** | B | A’ | S | |
| (4)保険給付等の業務の適正な実施 | A | **B** | B | A’ | A’ | A’ |
| (5)レセプト点検の効果的な推進 | A | **B** | B | A’ | B’ | A’ |
| (6)被扶養者資格の再確認 | A | **B** | A’ | B’ | B | A’ |
| (7)無資格受診等の事由による債権の発生抑制及び早期回収 | A | **A** | B | B | A’ | A’ |

### 3. 保健事業の推進、強化

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (1)保健事業の効果的な推進 | S | **B** | B | B | A’ | B’ |
| ~~(2)特定健康診査及び特定保健指導の実施体制等の強化~~ | | | B’ | | | |
| (2)特定健康診査等の推進 | A | **B** | | | | |
| (3)特定保健指導の推進 | A | **B** | | B’ | | |
| (4)加入者の健康増進等を図るための取組の推進 | S | **A** | B | A’ | A’ | A’ |

### 4. 福祉事業の着実な実施

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 福祉事業の着実な実施 | A | **B** | B | A’ | A’ | A’ |

## Ⅲ. 組織運営及び業務改革

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ~~1. 新しい業務・システムの定着~~ | | | | A’ | D | B’ |
| 1. 組織や人事制度の適切な運営と改革 | A | **A** | A’ | B’ | B’ | B’ |
| 2. 人材育成の推進 | A | **B** | B | B | B’ | B’ |
| 3. 業務改革・改善の推進 | A | **A** | B | B’ | B’ | B’ |
| 4. 経費の節減等の推進 | B | **B** | B | B’ | B’ | B’ |

## Ⅳ. その他

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. 事業主との連携・連携強化への取組 | | | | A’ | A’ | B |

**※【判定基準】**

**S:計画を大幅に上回っている　A:計画を上回っている　B:計画を概ね達成している**

**C:計画を達成できていない　D:計画を全く達成できておらず、大幅な改善が必要**

厚生労働省発保１２２６第２号

全国健康保険協会
理事長　安藤　伸樹　殿

健康保険法（大正１１年法律第７０号）第７条の３０の規定に基づき、別紙のとおり、平成２９年度の健康保険事業と船員保険事業の業績の評価を行ったので、その結果を通知する。

平成３０年１２月２６日

厚生労働大臣　　根本　匠

（別紙）

# 全国健康保険協会の平成29年度における健康保険事業及び船員保険事業の業績に関する評価結果

平成30年12月26日

## Ⅰ．評価の視点

全国健康保険協会（以下「協会」という。）は、保険者として健康保険事業及び船員保険事業を行い、加入者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利益の実現を図ることを基本使命としている。

こうした基本使命を踏まえ、民間の利点やノウハウを積極的に取り入れ、保険者機能を十分に発揮するため、

・加入者及び事業主の意見に基づく自主自律の運営
・加入者及び事業主の信頼が得られる公正で効率的な運営
・加入者と事業主への質の高いサービスの提供
・被用者保険の受け皿としての健全な財政運営

を基本コンセプトとして、事業に取り組んでいる。

また、船員保険事業の運営に当たっては、「船員保険事業を通じ、わが国の海運と水産を支える船員と家族の皆様の健康と福祉の向上に全力で取り組む」という基本的な考え方に立って、事業の運営に取り組んでいる。

これら協会に求められる使命等を踏まえ、健康保険法（大正11年法律第70号）第7条の30の規定に基づき、協会の健康保険事業及び船員保険事業の業績評価について、平成29年度事業計画に基づき実施した業務実績全体の状況についての「業績全般の評価」と同事業計画に掲げた項目ごとの「個別的な評価」を行った。

なお、業績の評価に当たっては、第三者の視点を取り入れた適切な評価を行う観点から、有識者等を構成員とした「全国健康保険協会業績評価に関する検討会」（平成30年7月13日、9月28日及び10月9日開催）の各構成員の意見を参考としている。

## Ⅱ．業績全般の評価

業績全般の評価結果は次のとおりである。この評価結果を踏まえ、今後の協会の事業運営に臨まれたい。

なお、個別項目の評価の結果は別添のとおりである。

［健康保険］

１．保険運営の企画に係る取組について

協会では、保険者機能強化アクションプラン（第３期）に沿った各種施策について、ＰＤＣＡサイクルを適切に回すことにより、「データヘルス計画」の確実な実施や国・都道府県の審議会等における意見発信、地域の実情に応じた医療費適正化の総合的対策、ジェネリック医薬品の更なる使用促進、地域医療への関与、調査研究の推進、広報の推進等の様々な取組を積極的に推進した。

特に、ジェネリック医薬品の使用促進に向けたジェネリック医薬品軽減額通知サービス、健診・レセプトデータ等を活用した調査研究活動、各種の広報活動等の総合的な医療費適正化対策、的確な財政運営を実施していることを評価する。今後は、地域医療構想調整会議等において積極的な意見発信を行うとともに、地域の自治体等との幅広い連携や各支部の特徴に応じて地域間格差の是正に積極的に取り組み、さらに高い目標値の達成を図られたい。

２．健康保険給付等に係る取組について

協会では、加入者からの健康保険給付について、申請書の受付から振込までの期間のサービススタンダード（所要日数の目標）を 10 営業日以内に設定してサービスの向上を図るとともに、限度額適用認定証の利用促進や被扶養者資格の再確認、柔道整復施術療養費の照会業務の強化、傷病手当金・出産手当金の審査の強化、海外療養費支給申請における重点審査、効果的なレセプト点検の推進、資格喪失後受診等による債権の発生防止のための保険証の回収強化、積極的な債権管理回収業務の推進、健康保険委員の活動強化と委嘱者数拡大等、様々な取組を行った。

特に、サービススタンダードの達成率やお客様満足度の高い水準を維持するとともに、被保険者の立場に立った限度額適用認定証の利用促進や積極的な債権回収等を実施しており、評価する。今後は、被扶養者資格の再確認を的確に行うとともに、傷病手当金・出産手当金の審査の強化、海外療養費支給申請における重点審査、資格喪失後受診等による債権の発生防止のための保険証の回収強化に積極的に取り組み、更なる健康保険給付業務の適正化を図られたい。

３．保健事業に係る取組について

協会では、第１期保健事業実施計画の最終年度としてＰＤＣＡサイクルを意識した効果的な事業を実施するとともに、第１期保健事業実施計画の実績検証に基づき、第２期保健事業実施計画を策定したほか、特定健康診査の推進及び

事業者健診データの取得促進、特定保健指導の推進、重症化予防対策の推進、事業主等の健康づくり意識の醸成を目指した取組(コラボヘルス)等、様々な取組を行った。

特定健診・特定保健指導の実施拡大のための工夫した取組により、年々実施者数や実施率を引き上げてきているが、特定健診及び特定保健指導の実施率は目標に達していない状況である。

今後は、コラボヘルスによる事業主との連携の下、特定健診・特定保健指導を受けやすい環境の整備に努めるとともに、特に新規の被保険者や被扶養者に対して特定健診・特定保健指導の意義や効果を具体的に示して利用を勧奨するなど、特定健診・特定保健指導の実施率の向上及び事業者健診データの取得促進に取り組まれたい。

［船員保険］

**１．保険運営の企画・実施に係る取組について**

協会では、第１期船員保険データヘルス計画の最終年度の取組として、健診結果に基づくオーダーメイドの情報提供や出前健康講座の開催等により、健康課題の解決に向けて取り組むとともに、加入者・船舶所有者に対する情報提供や広報の充実、ジェネリック医薬品の使用促進等に取り組み、健全かつ安定的な財政運営の確保に努めた。

特に、第２期船員保険データヘルス計画を策定するとともに、ジェネリック医薬品の使用促進に係る取組については、ジェネリック医薬品軽減額通知の対象を拡大し、ジェネリック医薬品への切替者数及び軽減額を増大させたことにより、ジェネリック医薬品の使用割合が順調に伸び、医療費適正化に寄与していることを評価する。引き続き、取組を推進されたい。

**２．船員保険給付等の円滑な実施に係る取組について**

協会では、傷病手当金等の職務外給付の支給に当たっての受付から振込までの期間について、サービススタンダード（10 営業日以内に振込）を設定し、着実に実施するとともに、加入者のご意見等を踏まえた更なるサービスの向上、高額療養費制度の周知、職務上上乗せ給付等の申請勧奨、保険給付等の業務の適正な実施、レセプト点検の効果的な推進、被扶養者資格の再確認、無資格受診等による債権の発生抑制及び早期回収等、様々な取組を行った。

特に、高額療養費制度の周知や船舶所有者等の協力を得て被扶養者資格の再確認を実施したことにより保険給付が適切に行われたことや保険証の早期回

収、保険者間調整を積極的に活用したこと等を評価する。

引き続き、船員保険給付等の円滑な実施に取り組まれたい。

### ３．保健事業の推進・強化に係る取組について

協会では、第１期船員保険データヘルス計画の最終年度として、加入者のメタボリックシンドロームリスク保有率及び喫煙率の減少を目指し、情報提供・啓発活動を中心とした取組を着実に展開したほか、特定健康診査の推進、特定保健指導の推進、加入者の健康増進等を図るための取組等を行った。

特定健診の受診機会の拡大や保健指導の対象者一人ひとりにオーダーメイドの情報提供を行うなどのきめ細かな対策により、特定健診及び特定保健指導の実施率は年々伸びてきているが、依然として目標に達していないことから、引き続き、実施率の向上を図るための取組を一層強化されたい。

### ４．福祉事業の着実な実施に係る取組について

協会では、無線医療助言事業、洋上救急医療援護事業など、船員労働の特殊性を踏まえた福祉事業の着実な実施に努めた。また、保養事業については、全ての加入者や船舶所有者等へ送付する「船員保険通信」において周知するなど、利用者の増加に向けた広報を行い、事業の円滑かつ着実な実施に努めた。

このような船員労働の特殊性や船員のニーズ等を踏まえた事業が、円滑かつ着実に実施されたことを認める。引き続き、福祉事業の着実な実施に取り組まれたい。

### ［組織運営及び業務改革］

協会では、組織体制や人事制度について適切な見直しを行うとともに、コンプライアンス、個人情報保護等の徹底、情報セキュリティ対策、多様な研修の実施による人材育成、業務改革・改善の推進、経費削減等に積極的に取り組み、全般的に適切な運営がなされていることを評価する。

今後、被用者保険の保険者としての役割がますます重要となることから、本部と支部との連携強化を図り、支部の意見を反映しながら適切な運営に努めるとともに、様々な業務において地域間格差の解消を目指す取組を推進されたい。

（別　添）

# 全国健康保険協会の業績に関する評価（個別項目）

［健康保険］

## １．保険運営の企画

### （１）保険者機能の発揮による総合的な取組の推進

29 年度は、保険者機能強化アクションプラン（第３期）の最終年度であることから、ＰＤＣＡを意識した各種取組の更なる強化に努めるとともに、取組の実施状況及び目標の達成状況、今後の課題等について検証を行った。

それを踏まえ、次期アクションプラン(第４期)の策定に取り組み、保険者機能について、「基盤的保険者機能」（現金給付の適正化や効果的なレセプト点検の推進等）と「戦略的保険者機能」（健康・医療データの活用やデータヘルス計画の着実な実施等）に分類し整理した上で、「組織体制の強化」を加えた構成に変更した。さらに、①取組の達成状況の見える化、②アクションプラン（第４期）と毎年度の事業計画との関係性の強化、③ＰＤＣＡサイクルの明確化を図るため、３年後の重要業績評価指標（ＫＰＩ）を定量的に設定した。

パイロット事業・調査研究事業については、39 支部・103 件と過去最大の応募があり、そのうち 15 支部・20 件を実施した。また、28 年度に実施したパイロット事業のうち、効果が認められた「薬剤師会と連携した多受診者への取組」について、新たに全国展開を行った。

**【評価　Ａ　】**

第４期アクションプランの策定におけるＫＰＩの設定や効果の見られたパイロット事業の全国展開など、保険者機能の発揮に向けた具体的な取組が行われていることを評価する。

次期アクションプランにおいては、実施量（アウトプット）から成果（アウトカム）を上げる取組への進化を期待したい。

### （２）平成 30 年度に向けた意見発信

30 年度から実施される第７次医療計画、第７期介護保険事業（支援）計画、第３期医療費適正化計画、診療報酬・介護報酬の同時改定、国民健康保険制度改革等に保険者の意見が反映されるよう、支部においては医療計画・医療費適正化計画策定の場や国民健康保険運営協議会、本部においては社会保障審議会の部会や分科会、中央社会保険医療協議会等の場を通じて、加入者や事業主を代表した立場で意見発信を行った。

また、本部において、国や医療関係者等の動向について情報収集し、支部に対して意見発信の方針や発言例等を示すことにより、都道府県の審議会等において、支部が協会としての統一した意見発信を行えるよう取り組んだ。

**【評価　Ｂ　】**

都道府県の審議会等への参画数が増加し、意見発信の体制を拡充したことを

認める。被用者保険の代表として地域医療への参画は欠かせないと考えるため、速やかに全ての都道府県において参画が可能となるよう取り組まれたい。

**（３）地域の実情に応じた医療費適正化の総合的対策**

支部ごとに医療費適正化の総合的な対策を事業計画に盛り込み、レセプト点検やジェネリック医薬品の使用促進、現金給付の審査強化など、各地域の実情に応じた事業を実施した。

また、各支部において、市区町村や医師会等の医療関係団体、大学等の研究機関等との間で協定等を締結し、健康経営セミナーや特定健診とがん検診の共同実施、医療費情報等の分析など医療費適正化等に関する幅広い連携を進めた（協定を締結した支部数が 28 年度より増加）。

インセンティブ制度については、29 年上期のデータを用いた試行実施を行い、その結果や過去の年度の実績を踏まえたシミュレーションを作成した上で、30 年度からの本格導入に向けた議論を行った。最終的に、12 月 19 日の運営委員会において、これまでの主な意見の整理・報告を行い、30 年度からのインセンティブ制度の本格実施について了承された。

**【評価　Ａ　】**

自治体等と協定を締結した支部数の増加は、地域の実情に応じた施策のインフラの整備として効果的であると評価する。更なる対策の強化を期待したい。

インセンティブ制度は、医療費適正化の促進ために各支部の動機付けになるとともに、支部間の競争的行動による成果を期待することができる。

**（４）ジェネリック医薬品の更なる使用促進**

加入者に対しては、ジェネリック医薬品軽減額通知を過去最大となる約 703 万件（28 年度は約 609 万件）送付するとともに、各支部が重点的に訪問すべき医療機関（11,638 件）や調剤薬局（26,609 件）を選定して、その医療機関・調剤薬局でのジェネリック医薬品の使用割合を見える化したツールを配布し、効果的な働きかけを行った。その結果、年度末時点のジェネリック医薬品の使用割合は 75.0％となり、目標指標である 72.1％（年度平均）を達成した。

また、地域間格差是正のため、地域ごとのジェネリック医薬品使用促進の阻害要因を見える化したジェネリックカルテを活用して、各支部が優先順位を付けて取組を進められるようにするとともに、都道府県のジェネリック使用促進協議会等おいてエビデンスに基づく意見発信を行った。

**【評価　Ａ　】**

ジェネリック医薬品の使用割合について、目標を上回る成果を上げており、評価する。都道府県間の格差が大きいことから、全体の目標達成に加え、地域

差の是正に引き続き取り組まれたい。

**（５）地域医療への関与**

地域医療構想の実現に向け、都道府県医療審議会、地域医療構想調整会議等において具体的な議論が開始されたことから、2025 年を見据えた病床の機能分化が迅速かつ確実に進むよう、これら審議会等の場を通じて、支部から意見発信を行った。

本部においては、国や医療関係者等の動向について情報収集し、支部に対して意見発信の方針や発言例等を示すことで、協会として統一した意見発信が行えるよう取り組んだ。また、診療行為別の標準化レセプト出現比（ＳＣＲ）のデータ及び当該データを可視化するツールを支部に提供し、支部が地域医療構想調整会議等でエビデンスに基づく意見発信が行えるようにした。

**【評価　Ｂ　】**

地域医療構想調整会議への参画数を拡大するなど地域活動を拡充していることを認める。被用者保険の代表として地域医療への参画は欠かせないと考えるため、速やかに全ての都道府県において参画が可能となるよう取り組まれたい。

**（６）調査研究の推進等**

健診・保健指導・レセプトデータを基に支部別・業態別等の健康課題の分析を行ったほか、新たに問診結果の分析及び経年変化のデータを示し、支部の保健事業の推進を図った。また、医療の質を可視化するため、ＳＣＲ見える化ツールを作成し、支部に展開した。

改正個人情報保護法の施行に伴い、協会のレセプト・健診データ等の第三者提供に関するガイドラインを策定し運用を開始した。これにより、協会と自治体等との連携や共同分析の取組を推進する道筋を作った。

支部調査研究事業については６支部で取り組み、本部においてデータ抽出やアドバイザーの調整等の支援を行った。また、分析成果を内外に発信するため、第４回調査研究フォーラムを開催し、調査研究報告書を発行した。学会発表については、29 年度は 24 件と 28 年度(13 件)より大幅に件数が増加した。

ＧＩＳ（地理情報システム）は 29 年度に 44 支部への展開が完了し、健診の受診率向上やジェネリック医薬品の使用促進に活用している。

**【評価　Ａ　】**

ＳＣＲ等の統計的分析の推進及びＧＩＳの活用による実効性のある業務環境の整備が進んだことを評価する。今後とも、分析結果の解釈及び活用、評価ができる人材の育成を継続的に進めるとともに、その充実を図られたい。

### （７）広報の推進

ホームページの１日当たり平均アクセス件数は、平日が 91,631 件、休日が 34,622 件と、28 年度からそれぞれ 7,219 件、2,521 件の増加となった。特に、高額療養費制度については、限度額適用認定証の利用についての周知・広報により、高額療養費における現物給付の割合が金額ベースで 92.8%、件数ベースでは 81.3%まで上昇しており、円滑な制度の利用が進んでいる。

メールマガジンについては、各支部の積極的な登録勧奨の結果、新規登録件数が目標指標を大幅に上回る 30,479 件(28 年度より 9,606 件の増) となり、年度末時点の累計登録件数は 115,154 件となった。

また、29 年度の新たな試みとして、制度等の理解が進んでいない分野に注力して広報を行うため、加入者の理解度調査を実施し、その結果を踏まえ 30 年度の広報計画を策定した。

**【評価　Ｂ　】**

ホームページのアクセス件数等が増加していることを認めるが、被保険者数等の規模と比較した目標指標の値についての考察が必要と考える。また、加入者の医療保険制度等の認知に関する調査を行ったことは評価できるが、そこにみられた認知度は低い。引き続き、認知度を高める広報を推進されたい。

### （８）的確な財政運営

30 年度保険料率を決定するに当たっては、議論に資する論点やデータ等を示しつつ、４回にわたる運営委員会での精力的な議論や支部評議会からの意見聴取などにより十分な議論を尽くし、中長期的に安定した財政運営を図る観点から、平均保険料率 10%を維持することとした。

また、社会保障審議会の部会や分科会、中央社会保険医療協議会等において、協会の財政基盤強化の視点だけでなく、加入者や事業主の立場に立った保険者として、医療保険制度全体を見渡した制度の持続可能性の維持、給付の重点化・効率化や医療・介護の質の向上等の観点から、積極的に意見発信を行った。

**【評価　Ａ　】**

財政内容の分析的検討を踏まえ安定的な財政運営を行っていること、また、審議会等における意見発信の活動を持続的に実施していることを評価する。

引き続き、経済情勢や医療費の動向について中長期的な視点も含めて慎重に分析の上、的確な財政運営に努められたい。

## ２．健康保険給付等

### （１）サービス向上のための取組

健康保険給付の申請書の受付から振込までの期間について、サービススタン

ダード(所要日数の目標)を 10 営業日以内に設定してサービスの向上を図っており、サービススタンダードの達成率は 99.99%(28 年度 99.99%)を維持し、年間を通して 100%だった支部は 39 支部と、28 年度(37 支部)より改善した。また、健康保険給付の受付から振込までの日数（平均所要日数）は、8.03 日と 28 年度(8.11 日)より 0.08 日短縮した。

お客様満足度については、全ての支部窓口への来訪者を対象として調査を行っており、窓口サービス全体の満足度は 97.6%と 28 年度 (97.4%) を上回り、高い水準を維持した。

**【評価　Ａ　】**

加入者等の満足度が高く、サービススタンダードの目標数値も高い水準を維持していることは評価できる。これらの結果は、良好な業務環境にあることを表していると考えられ、引き続き、満足度のあるサービスを継続されたい。

### （２）限度額適用認定証の利用促進

事業主や被保険者に送付するリーフレット等により限度額適用認定証の周知広報を行ったほか、健康保険委員による制度の周知や医療機関を訪問して利用案内リーフレットの配付を依頼する等、積極的な取組を行った結果、限度額適用認定証の発行件数は 28 年度より 6.2%増加して 1,410,234 件、利用件数（高額療養費の現物給付件数)は28年度より4.9%増加して3,423,431件となった。また、高額療養費の未申請者に対し、あらかじめ必要事項を記載した高額療養費支給申請書を 484,343 件(28 年度より 8.0%増)送付し、申請手続を勧奨した。

これらの結果、高額療養費の金額で 92.8%、件数では 81.3%が現物給付化されている。

**【評価　Ａ　】**

高額療養費の現物給付が、金額で 92.8%に達していることは、被保険者の立場に立って限度額適用認定証の利用促進を図っていることによるところが大きいものと評価する。

今後とも、高額療養費の現物給付化の取組を一層進められたい。

### （３）窓口サービスの展開

29 年度は、地域の実情を考慮のうえ、93 か所の年金事務所に協会の窓口を開設し、加入者サービスの向上に努めた。また、ホームページや各種広報誌、健康保険委員の研修会等あらゆる機会を捉えて郵送により申請書の手続ができることを周知し、利用を促進した結果、郵送化率は 86.7%と 28 年度より 3.3%増加した。

なお、年金事務所の窓口体制は、来訪者の利用状況や届書の郵送化の進捗状

況を勘案し見直しを行っており、事業主や加入者等に丁寧な説明を行ったうえで 32 か所の窓口を廃止した。

**【評価　Ｂ　】**

窓口サービスの展開については、郵送による申請手続の利用を促進していることもあり、大きな問題もなく円滑に運営されていることを認める。

年金事務所窓口の廃止・縮小については、加入者の利便性の観点から影響が生じていないか、事後の検証も行いつつ、引き続き丁寧に進められたい。

### （４）被扶養者資格の再確認

高齢者医療制度への納付金の適正化及び無資格受診の防止を目的として、被扶養者状況リストを対象事業所(約 126 万事業所)へ送付し、事業主の協力のもと被扶養者資格の再確認を実施した。

その結果、リストを送付した事業所のうち 86.6%(28 年度より 1.9%増加)から提出があり、7 万 6 千人(28 年度より 5 千人増加)の被扶養者資格を解除し、高齢者医療制度納付金に係る負担軽減額は18.4億円(28年度より4.3億円減少)となった。

**【評価　Ｂ　】**

被扶養者資格の再確認業務について、経常的な活動で安定的に成果を上げていることを認める。その一方で、被扶養者状況リストの未提出が常態となっている事業所の有無とその事情の把握等の対策も必要である。

被扶養者の無資格受診の防止は、医療保険制度の根幹にかかわる課題であり、事業主の理解と協力を得るための取組を強化し、被扶養者資格の再確認の徹底に努められたい。

### （５）柔道整復施術療養費の照会業務の強化

多部位(3 部位以上)かつ頻回(月 15 日以上)施術等の申請について、加入者に施術内容等を確認する文書照会を強化したことにより、文書照会件数は 334,286 件で 28 年度より 63,244 件増加した。また、文書照会時のリーフレットや納入告知書に同封するチラシ等を利用し、加入者へ適正な申請を周知した。

これらの取組により、29 年度の多部位かつ頻回施術の申請は 204,407 件となり、28 年度より 25,689 件減少した。

**【評価　Ｂ　】**

文書照会件数を増やしたことで、多部位又は頻回施術が抑制されていることを認める。

引き続き、加入者に対する文書照会や適正な保険証の使用についての啓発活動を強化するとともに、これらの取組の実績を集約して、多部位･頻回とする

基準のあり方についても検討を進められたい。

### （６）傷病手当金・出産手当金の審査の強化

標準報酬月額が 83 万円以上である申請について、労務の可否など内容の精査を徹底し重点的な審査を行うとともに、不正請求の疑いのある申請については、保険給付適正化プロジェクトチーム会議で支給の適否を判断のうえ、日本年金機構と合同で事業主への立入検査を 231 件実施した。その結果、28 年度より５件増の 15 件を不適正と判断し不支給決定を行った。

また、保険給付の受給を目的とした資格取得の不正が疑われる申請（資格取得日から 60 日以上経過して資格取得処理が行われ、その処理日より前に傷病手当金等の支給期間があるもの等）係る支払済データを本部から支部へ提供し、支部における事後調査の強化を図った。

**【評価　Ｂ　】**

審査の強化や立入検査の実施により、不正請求が減少傾向にあることを認める。

不正請求の撲滅に向け、業種の同一性があるかどうかなど、過去の事例をもとにした傾向分析等も実施しつつ、引き続き審査の強化を図られたい。

### （７）海外療養費支給申請における重点審査

パスポートやビザの写し等の渡航期間が確認できる書類の添付の徹底や、過去の海外療養費に係る支給記録との比較審査の実施、海外在住の被扶養者からの申請の審査における扶養事実の確認等により、海外療養費の審査を強化し不正請求の防止に努めた。その結果、不支給件数は 28 年度より 45 件増の 68 件、支給額適正化の効果は 28 年度より 13,583 千円増加し 14,708 千円となった。

**【評価　Ｂ　】**

審査を特定の支部に集約し体制を強化したことにより、適正化の効果が上がっていることを認める。

不支給とした申請に係るデータを利用して申請傾向の分析等も進めつつ、引き続き、不正請求の防止に努められたい。

### （８）効果的なレセプト点検の推進

支部において、内容点検効果向上計画の進捗会議を毎月実施し、課題の検証と解決策の検討を行うなどＰＤＣＡサイクルを徹底するとともに、本部においては、システムを活用した効率的な点検の実施や課題の解決に向けた指導等を行った。また、点検員(医科・歯科・新規採用者)のスキルに応じた実務研修や外部講師等による支部研修の実施により、点検スキルの向上を図った。

さらに、加入者増に伴い内容点検を要するレセプトが増加する中、レセプトを重点的に点検するため、内容点検業務の一部（20%）を外注化した。

こうした取組により、加入者一人当たり診療内容等査定効果額(医療費ベース)は144円(28年度より＋１円)となり、目標を達成した。また、加入者一人当たり外傷点検効果額は、28年度より４円増加し221円となった。

なお、支払基金の資格点検の高度化により協会独自の加入者一人当たり資格点検効果額は、28年度より減(▲４円)となったが、支払基金と合わせた加入者一人当たり資格点検効果額は、28年度より134円増加している。

**【評価　Ｂ　】**

点検員のスキルアップや内容点検効果の向上に向けた行動計画が一定の成果をあげたものと認める。

引き続き、点検ノウハウの蓄積や共有を進め、効果的なレセプト点検の推進に努められたい。

**（９）資格喪失後受診等による債権の発生防止のための保険証の回収強化**

事業主や加入者に対し、チラシやリーフレット等の広報誌やホームページ、健康保険委員研修会等を活用して、保険証の使用可能期間や返却の義務について広く周知を図った。また、保険証未回収が多い事業所に対して個別に文書や電話、訪問を実施し、資格喪失届提出の際の保険証添付の徹底を求めた。

さらに、日本年金機構による催告後なお返却されない者に対し、資格喪失処理後２週間以内の早期に文書や電話による催告を行い、保険証の回収を強化した。

こうした取組により、資格喪失後１か月以内の保険証回収率は 92.8%（28年度より＋2.6%）となり、また、レセプト請求件数が増加する中で、資格喪失後受診レセプトの発生割合は、28年度より0.02%縮小した。

**【評価　Ｂ　】**

資格喪失後早期からの催告等により、保険証回収率が前年度の実績を上回ったことを認める。

その一方で、資格喪失後受診による債権発生件数がここ数年急増しており、更なる取組の強化が求められる。保険証の回収には事業主との連携が最も重要であることから、事業主の意識の向上と一層の協力が得られるよう、引き続き工夫を凝らした回収に努められたい。

**(10) 積極的な債権管理回収業務の推進**

新規発生の返納金や債権額が比較的高額で損害保険会社が関係する損害賠償金などを重点に、電話や文書による早期催告、納付拒否者に対する支払督促

や訴訟による法的手続を積極的に実施した。また、資格喪失後受診による返納金債権は、国民健康保険との保険者間調整のスキームを積極的に活用した。

債権回収業務の実施に当たっては、初回通知や催告状の作成等をアウトソース化して業務の効率化を図るとともに、債権回収及び求償事務担当者の研修を実施し、法的手続に関する知識の習得や損害保険会社等との折衝におけるスキルの向上を図った。

こうした取組により、現年度発生分に係る債権全体の回収率は、28 年度を 3.3%上回る 81.5%、返納金回収率は 28 年度を 3.95%上回る 69.0%、損害賠償金回収率は 28 年度を 1.8%上回る 93.7%となった。また、保険者間調整による債権回収件数は、28 年度を 1,747 件上回る 5,419 件、法的手続の実施件数も 28 年度を 630 件上回る 3,010 件となった。

**【評価　A　】**

現年度発生分に係る債権（債権全体、損害賠償金、返納金）の回収率が、前年度の落ち込みを回復し上昇していること、また、保険者間調整による債権回収が大幅に増加したことを評価する。

引き続き、法的知識の習得と損害保険会社との折衝におけるスキルの向上を図り、債権回収率の向上に努められたい。

### (11) 健康保険委員の活動強化と委嘱者数拡大

健康保険委員の活動を強化して協会の健康保険事業を推進するため、健康保険制度に関する事務講習会や職場の健康づくり等に関するセミナーの開催（28 年度比＋72 回)、定期的な情報誌の発行（28 年度比＋69 件）などを行った。

また、被保険者数の多い事業所を中心に電話や文書、訪問による委嘱勧奨を行った結果、健康保険委員の委嘱者数は、28 年度末より 22,189 人増加し、139,639 人となった。

なお、健康保険委員には、所属事業所の従業員への特定健康診査受診の働きかけ等を依頼しており、健康保険委員がいない事業所と比較すると、特定健康診査の実施率が 4.7%高くなっている。

**【評価　B　】**

健康保険委員の委嘱者数は増加傾向にあり、一定の成果を上げていることを認める。

ただし、協会けんぽの加入事業所数に比して、現状の委嘱者数は過小である。

健康保険委員は、協会けんぽと職場の被保険者をつなぐ重要な機能を果たすことが期待できることから、事業主への働きかけも含め、一層の委嘱数増加に取り組まれたい。

## ３．保健事業

### （１）データに基づいた保健事業の推進

支部ごとに策定した第１期保健事業実施計画（以下「第１期計画」という。）の最終年度の取組を着実に実施するとともに、28 年度の事業評価や進捗状況に応じて 29 年度計画を見直すなど、ＰＤＣＡサイクルを意識した効果的な事業展開を図った。

また、第２期保健事業実施計画（以下「第２期計画」という。）の策定に当たっては、本部において健康課題に対する適切な目標や手段等が設定できる共通のワークシートを作成し支部へ提供したほか、支部の担当職員を対象に策定の手順、留意事項等についての研修を実施した。

各支部では、第１期計画の取組の評価により明らかになった健康課題の解決に向けて、アウトカムを重視して定量的な目標を定めるとともに、第３期特定健診等実施計画(30 年～35 年)と一体となった第２期計画を適切に策定した。

**【評価　Ｂ　】**

第１期計画の実績検証に基づき第２期計画が策定されたことを認める。

健康課題を解決する事業設計（目標･評価指標の設定含む）となるよう、引き続き支部への支援が重要である。

### （２）特定健康診査の推進及び事業者健診データの取得促進

被保険者の健診実施率向上のため、生活習慣病予防健診実施機関の拡充や健診車の巡回等により健診を受けやすい環境の整備に努めた。また、委託業務の成果を高めるよう健診機関、商工会議所等を対象に一定の目標値を定め、その目標が達成した場合には報奨金を支払う契約方式を取り入れた。さらに、未受診者の多い事業所に対し電話や訪問による受診勧奨を行うとともに、新規適用事業所(加入者)への健診の案内等の対策を実施した。

被扶養者の特定健診を推進するため、自治体との連携により、自治体の集団健診やがん検診との同時実施を 1,158 市区町村(28 年度 1,129 市区町村)に拡大し受診しやすい環境とした。また、協会主催の集団健診を 784 市区町村(28 年度 645 市区町村)で実施し、210,966 人(28 年度より 23.3%増）が受診した。

事業者健診結果データの取得のため、地方労働局との連名による勧奨通知や支部職員の電話や訪問による勧奨、健診機関や社会保険労務士への委託による勧奨等を行った。

こうした取組により、29 年度の実績は目標達成には至っていないものの、特定健診実施率は被保険者が 49.6%（28 年度より＋1.1%)、被扶養者が 23.2%（28 年度より＋1.0%）と、事業者健診データの取得率は 6.4%（28 年度より＋0.2%）と、それぞれ過去最高値となった。また、特定健診受診者数及び事

業者健診データ取得数についても過去最高値となった。

**【評価　Ｂ　】**

特定健診実施率及び事業者健診データの取得率の実績は、年間の目標数値には至っていないものの、前年度より前進したことを認める。

実績向上のためには、自治体、労働局、経済団体など都道府県の関係機関と連携したアプローチが重要であり、引き続き実施体制の強化に取り組まれたい。

### （３）特定保健指導の推進

特定保健指導の外部委託機関の拡大に取り組み、外部委託機関数は 980 機関に増加(28 年度より＋70)、特に、健診当日に初回面談を実施する機関は 586 機関(28 年度より+69)となった。これらにより、委託機関における特定保健指導実施者数は、初回面談実施者数 99,998 人（28 年度より+20.4%)、６ヵ月後評価実施者数 71,008 人（28 年度より+35.2%）と大幅に増加した。

特定保健指導の実施に当たっては、対象者の生活習慣等を把握し、健診結果データ等に基づく健康リスクに応じた効果的な保健指導に努めた。また、リーフレット等を活用して保健指導の効果を具体的に事業主や対象者に示し、特定保健指導の利用を勧奨した。

被扶養者の特定保健指導については、協会独自の集団健診や地域の身近な公民館で保健指導を実施(337 ヵ所、1449 人)するなど、被扶養者の利便性に配慮した取組を行っている。

こうした取組により、特定保健指導実施率は被保険者が 13.7%で、目標には至らなかったものの 28 年度を 0.4%上回り、被扶養者は 4.5%（28 年度より＋0.9%）で目標指標を 0.4%上回った。また、特定保健指導実施件数(６か月後評価実施者数)についても、それぞれ過去最高値となった。

**【評価　Ｂ　】**

中小企業の特性から特定保健指導の推進には困難を伴うが、様々な対策を講じて着実に効果を上げていることを認める。

引き続き、健診当日に初回面談を実施する委託機関を拡大するとともに、ＩＣＴを活用し加入者がアクセスしやすい指導の仕組みを構築するなど、更なる実施率の向上に取り組まれたい。

### （４）重症化予防対策の推進

治療が必要と判断されながら医療機関を受診していない方(321,056 人)に対して、本部から勧奨文書を送付後、支部から電話や文書などによる二次勧奨を行った。その結果、勧奨文書送付から３ヵ月間で 9.8%（30,552 人）の方が、６ヵ月間では 15.3%（47,644 人)の方が、新たに医療機関を受診した。

また、治療中の糖尿病性腎症患者に対し、かかりつけ医等と連携して保健指導を実施することにより、加入者のＱＯＬの維持及び人工透析への移行を防止する取組を進めており、その体制の整備を図った。具体的には、全支部において県や市区町村、国保連合会等と情報を共有しながら、国保と医師会が連携している地域において調整を進めた結果、17 支部で受診勧奨（1,534 件）を、26 支部で保健指導(733 件)を(うち 11 支部が受診勧奨及び保健指導を)実施し、15 支部が 30 年度から実施することとしている。

**【評価　Ｂ　】**

本部、支部及びかかりつけ医等の連携により重症化予防対策に取り組み、その成果が上がっていることを認める。

未治療者への受診勧奨を強化するためには、治療していない要因を分析し、例えば「仕事が忙しい」という理由で受診ができていない場合は職場の環境整備が必要と考えられるため、事業主に対する働きかけを強化するなど、より効果的な方策について検討されたい。

**（５）事業主等の健康づくり意識の醸成を目指した取組(コラボヘルス)**

事業主等の健康づくり意識の醸成を目指した取組（コラボヘルス）は、保健事業の基盤であり、健康保険組合等と比較して加入者(事業主及び従業員)との距離感がある協会においては、このコラボヘルスが極めて重要な取組であると認識し、健康宣言事業等を通じて積極的に推進した。

具体的には、全支部で健康宣言事業を推進し、健康宣言事業所数は 29 年度末に 19,567 事業所となり、28 年度末(10,318 事業所)からほぼ倍増した。(日本健康会議の目標１万社を前倒しで達成し、目標を３万社以上に修正)

従業員数が概ね 10 人以上の健康宣言事業所(16,000 事業所)に対して、健診・レセプトデータをもとに事業所健康度診断シート(事業所カルテ)等を送付し、その事業所特有の健康課題等を分析・可視化することによって、職場の健康課題の解決に向けて取り組んだ。また、事業所の健康課題に合わせた取組事例の提案や健康づくりプログラムの提供を行う等、支部によるフォローアップ体制の強化に努め、事業所の取組内容の底上げを図った。

28 年 11 月に始まった中小規模法人部門の「健康経営優良法人認定制度」において、協会けんぽの事業所の認定数は 593 事業所となり、28 年度より 326 事業所増(220%)と飛躍的に伸びている。

**【評価　Ａ　】**

保健事業の基盤となるコラボヘルスに関する積極的な事業展開とその成果を評価する。

コラボヘルスの取組を知っている事業主は、依然として少数であると感じるた

め、認知度の向上が必要である。引き続き健康宣言事業所数の増加と合わせて、制度の周知･啓発に取り組まれたい。

### （６）各種業務の展開

各支部においては、加入者・事業主・学識経験者に加え、保健医療関係者や行政機関関係者等も交えた「健康づくり推進協議会」の設置を進め、協議会からの意見等を保健事業の取組の参考としている(29 年度末で 37 支部に設置)。

また、地方自治体との間で保健事業の連携、協働に関する包括的な協定を締結し、特定健診・がん検診の受診促進や中小企業に対する健康づくり支援事業の連携、特定健診結果等のデータ共有・分析等の取組を行っている(29 年度末で 45 都道府県、261 市区町村と締結)。具体的な取組として地方自治体の集団健診やがん検診との同時実施を拡大しており､29 年度は 1,158(28 年度末 1,129)の地方自治体で協会の被扶養者も受診が可能となった。

パイロット事業から展開した大分支部の「一社一健康宣言」は、健康宣言事業として全国に広がり､29 年度末の健康宣言事業所数は 19,567 社まで増加し、日本健康会議の目標（2020 年までに１万社）を前倒しで達成した。また、兵庫支部の「ＧＩＳ（地理情報システム)」を活用した特定健診の受診勧奨の取組は、29 年度には全支部に導入となった。

医療機関への重複・頻回受診者等に対し適切な受診行動を促す取組は、支部において１ヵ月に 20 件以上のレセプトが存在する受診者を抽出し、文書及び訪問等による指導を実施するなど適切な受診行動を促す取組を進めた。

**【評価　Ｂ　】**

地方自治体や医師会等との連携・協働やパイロット事業からの全国展開など保険者としての事業活動が広がっていることを認める。

パイロット事業や支部事例を全国に横展開することで医療費全体の抑制に繋がることは有意義であり、引き続き取組の強化が望まれる。

また、歯・口腔のケアは健康の源となるため、これらの健診制度の普及にも力を注ぐことが肝要であり、今後の事業展開において検討されたい。

## ［船員保険］

## １．保険運営の企画・実施

### （１）保険者機能の発揮による総合的な取組の推進

第 1 期船員保険データヘルス計画（27 年度～29 年度）は、メタボリックシンドロームリスク保有率及び喫煙率の減少を目標に、健診結果に基づくオーダーメイドの情報提供リーフレットの送付、出前健康講座の開催等の情報提供・

啓発活動を中心に継続的に取組んでおり、29 年度は、これらに加えて、問診で喫煙していると回答された方に禁煙リーフレット「卒煙のすすめ」を配付し、禁煙に対する意識の向上を図った。

しかしながら、これらの取組では直ぐには行動変容に結びつかないため、第２期データヘルス計画では、データ分析による船員保険の健康課題等の結果も踏まえ、生活習慣病予防健診の無料化やオプショナル検査項目（前立腺がん検査）の追加、スマートフォンを活用したオンライン禁煙プログラムの実施、船舶所有者と協働した船員の健康づくり支援（いわゆるコラボヘルス）の推進等のより実効性の高い計画を策定した。

**【評価　Ａ　】**

船員保険の被保険者の特徴を捉えた保健事業を実施していることを評価する。

次期データヘルス計画では、実施量（アウトプット）及び成果（アウトカム）の検証を行いつつ、より実効性の高い取組を期待したい。

### （２）情報提供・広報の充実

被保険者のニーズが高い紙媒体を中心に、効果的・効率的な広報を実施した。

具体的には、船員保険制度の利用手続き等を説明したパンフレット「船員保険のご案内」を支部、労働基準監督署、年金事務所のほか、新たに地方運輸局等に設置した。また、日本年金機構の協力により船舶所有者に送付する保険料納入告知書に時宜を得た情報を掲載したチラシを同封し、年間を通して制度の周知・広報に努めた。さらに、船員保険の運営状況やジェネリック医薬品の利用促進の取組等を記載したリーフレット「船員保険通信」を作成し、全ての被保険者及び船舶所有者に送付した。関係団体の機関誌等による広報では、新たに国土交通省海事局を加えた９つの関係団体の機関誌等に延べ 64 件掲載した。

メールマガジンの利用者拡大に向け、船員保険部で使用する封筒や「船員保険通信」にメールマガジンの登録案内を掲載し広報を行った結果、29 年度に 95 人の新規登録があり、会員数は 590 人(19%増。4 割が船舶所有者)となった。

**【評価　Ｂ　】**

被保険者のニーズを踏まえた様々な手法を講じて情報提供・広報の充実に努めていることを認める。引き続き、広報の充実に努められたい。

なお、メールマガジン会員数(590 人)は前年度より増加しているが、被保険者数５万人に対し依然として少ないことから、一層の利用拡大を図られたい。

### （３）ジェネリック医薬品の使用促進

ジェネリック医薬品軽減額通知の対象レセプトを６か月分から８か月分へ拡大し 27,412 人に送付した結果、7,695 人(送付者の 28%)がジェネリック医

薬品に切り替え、年間約 1 億 6,304 万円の財政効果が得られた。

また、保険証やお薬手帳に貼付して使用できるジェネリック医薬品希望シールを、保険証の交付時やジェネリック医薬品軽減額通知に同封して約 74,000 枚を配付し、地方自治体等が開催する港イベント等の参加者にも配布した。

さらに、被扶養者の使用促進を図るため、特に 15 歳未満の使用割合が低いことや医療費助成により自己負担がない場合でも給付費相当は加入者の保険料から支払っていること等を記載したリーフレットを作成し、被扶養者宛の軽減額通知に同封する等の取組みを行った。

こうした取組により、加入者全体のジェネリック医薬品の使用割合（数量ベース）は、28 年度(70.2%)より 3.3%増加し目標指標(72.4%)を大幅に上回る 73.5%となった。

**【評価　A　】**

ジェネリック医薬品の使用促進に関する持続的な取組により、使用率が 73.5%と促進され、大きな財政効果を上げたことを評価する。

引き続き、ジェネリック医薬品の使用促進を図られたい。また、ジェネリック医薬品軽減額通知の送付と広報を連動させることも有用と考えられるので検討されたい。

### （４）健全かつ安定的な財政運営の確保

ジェネリック医薬品の使用促進、レセプト点検の推進など医療費適正化の取組や被扶養者資格の再確認などを通じ、適正な支出に努めた。また、加入者の疾病予防等のための取組を総合的に推進した。

30 年度の保険料率を決定するに当たっては、30 年度の収支見込みや中長期的な収支見通しのほか、医療費の予期せぬ増大リスク等も勘案しつつ、保険料率を 29 年度と同率とし安定的な財政運営に努めた。

**【評価　B　】**

保健事業の推進やジェネリック医薬品の使用促進等による医療費適正化により、現状の保険料率を維持していることを認める。

引き続き、中期的収支の見通しも踏まえ、安定的な財政運営に努められたい。

## ２．船員保険給付等の円滑な実施

### （１）サービス向上のための取組み

サービススタンダードについては、傷病手当金等の職務外給付の申請書の審査・支払の進捗管理を徹底することにより、年度を通じて達成率 100%を維持した。

お客様満足度調査の結果は、いずれの指標でも 80%を超え、引き続き高い水

準であるが、新たに開始されたマイナンバー記入関係の添付書類等の不備による返戻件数の増加が一因となり、28 年度よりも満足度が若干低下した。

お客様からのご意見を受け、療養補償証明書の様式について３部複写から調剤薬局等でも使用できるよう「医療機関用」を１枚追加した４部複写に変更し、利便性の向上を図った。

**【評価　Ｂ　】**

サービススタンダードは達成率 100%を維持し、お客様満足度も概ね充足されていることを認める。

一時的な要因にしてもお客様満足度が低下したことを軽視することなく、引き続き、満足度のあるサービスの充実に努められたい。

### （２）高額療養費制度の周知

70 歳以上の高額療養費の自己負担限度額が変更されたことに伴い、制度改正の内容について納入告知書に同封するチラシやメールマガジン、関係団体の機関誌等に掲載し、周知を図った。

また、限度額適用認定証の利用による高額療養費の現物給付化について説明したチラシを作成し、被保険者に送付する「ジェネリック医薬品軽減額通知」や「医療費のお知らせ」のほか、高額療養費の支給決定通知書にも同封し、限度額適用認定証の利用促進を図った。その結果、28 年度と比較し加入者が減少している中で限度額適用認定証の交付枚数は増加した。

なお、高額療養費が未申請の方には、あらかじめ、必要事項を記載した高額療養費支給申請書を送付する方式（ターンアラウンド方式）により、高額療養費の申請漏れの防止を図っている。

**【評価　Ａ　】**

加入者の立場から高額療養費支給申請を勧奨する取組を行っていることを評価する。

今後とも、限度額適用認定証の利用促進や支給申請勧奨の実施により、高額療養費の現物給付化の取組を一層進められたい。

### （３）職務上の事由による休業手当金等の上乗せ給付等の申請勧奨

労災保険の受給者情報を活用して、職務上の上乗せ給付及び職務上の上乗せ給付に併せて支給される特別支給金の未申請者に対し、申請の勧奨を実施した。

また、勧奨を行っても申請いただけない方に対し、添付書類を省略可能にして再勧奨を行うなど着実な支給に努めた。

さらに、関係団体の機関誌やメールマガジンに職務上の上乗せ給付及び特別支給金に係る制度の案内を掲載し、周知を図った。

**【評価　Ｂ　】**

職務上の上乗せ給付等の未申請者に対する申請勧奨、再勧奨等の丁寧な対応により、着実な支給に努めていることを認める。

今後も、被保険者の立場に立って給付事務手続きの円滑化に努められたい。

**（４）保険給付等の業務の適正な実施**

傷病手当金等の現金給付の審査にあたって申請内容に疑義が生じた場合は、被保険者や担当医師に照会を行うほか、船員保険部の審査医師に意見を求めるなど、適正な給付に努めた。また、適用（制度加入や報酬等）に関する不正が疑われる案件は、日本年金機構への照会や船舶所有者への立入調査を行うこととしている。

下船後の療養補償の適正な受診に関するチラシを被保険者に送付するとともに、関係団体の機関誌等に療養補償の適正な受診に関する記事を掲載する等の広報を実施した。また、療養補償証明書が提出されていない方のレセプトの請求があった場合は、船舶所有者及び医療機関へ照会及び提出の督促を行い、下船後の療養補償の利用の適正化に努めた。

柔道整復施術療養費について、多部位かつ頻回施術に係る申請に加え、新たに１年以上の長期受診となっている申請者に対しても、柔道整復施術のかかり方を説明したチラシを同封して文書照会を行うとともに、関係団体の機関誌等への掲載による広報を実施した。その結果、１件当たりの金額は 28 年度に比べ 134 円（▲3.2％）減少した。

**【評価　Ｂ　】**

下船後の療養補償の適正な利用など船員保険に特有な保険給付への対応や傷病手当金等の適正な給付への取組を認める。

柔道整復施術療養費についての問題点を健康保険と共有しながら、柔道整復施術のかかり方を加入者に周知し適正な保険証の使用を徹底するとともに、不適切な申請に対する審査の強化を図られたい。

**（５）レセプト点検の効果的な推進**

内容点検については、従来は保険者でしか行っていなかった突合点検や縦覧点検が社会保険診療報酬支払基金でも実施されるようになった結果、協会における点検の効果が現れにくい状況にある。加えて、29 年４月からレセプト点検員に欠員が生じたため、内容点検業務に外部の点検業者を活用することとし、29 年 11 月から委託を開始した。こうした事情により、加入者一人当たり診療内容等査定効果額は 72 円（▲22.6％）と 28 年度を下回った。

資格点検については、資格喪失後受診の疑いのあるレセプトの照会等を実施

しているが、無効となった保険証の早期回収の強化や喪失後受診防止の広報等の効果もあり、点検効果額は2,296円（▲9.9%）と28年度を下回った。

外傷点検については、加入者に負傷原因の照会等を実施しており、点検効果額は269円（＋18.0%）と28年度を上回った。

**【評価　B　】**

レセプト点検員の欠員に対する対応の遅れが、内容点検実績の低下に影響したことは明らかであり、迅速な対応が必要であったものと考えられる。

レセプト点検体制(人員)の整備とともに、点検ノウハウの蓄積・共有を進め、査定効果額が伸びるよう点検技術の向上を図られたい。

### （６）被扶養者資格の再確認

日本年金機構との連携の下、船舶所有者等の協力を得て被扶養者資格の再確認を着実に実施した。実施に当たっては、事前に船舶所有者へ案内チラシを送付して周知するとともに、ホームページに協力依頼の記事を掲載するなど、きめ細かな取組を行った。また、期限までに未提出の船舶所有者に対しては、被扶養者状況リストの再送付や電話等による提出勧奨を行った。

その結果、被扶養者状況リストを送付した船舶所有者の93.8%からリストの提出があり、201人の被扶養者の資格喪失の届出が未提出であることを確認した。これを適正に処理したことにより高齢者医療制度への拠出金等約871万円の適正化（削減）が図られた。

**【評価　B　】**

船舶所有者等の協力を得て被扶養者状況リストの高い提出率を実現していることを認める。

引き続き、被扶養者状況リストの提出率100%を目指して、着実な取組を行われたい。

### （７）無資格受診等の事由による債権の発生抑制及び早期回収

保険証の未返却者に対して文書催告を行ったほか、未返却者が多い船舶所有者等に対し保険証の早期回収を依頼するチラシを送付するなど早期回収に努めた結果、保険証の回収率は96.4%となり、28年度より0.1%上昇した。

新たに発生した債権については、文書催告を定期的に行い早期回収に努めたほか、催告後も納付されない返納金額5万円以上の債権については、内容証明郵便で催告を行った後、支払督促等の法的手段を実施するなどにより回収強化に努めた。また、無資格受診による返納金を国民健康保険の保険給付と直接調整する保険者間調整を積極的に活用し、確実な債権回収に努めた。これらの取組により現年度債権の収納率は83.0%となり、28年度より0.6%上昇した。

**【評価　Ａ　】**

保険証の早期回収、確実な債権回収及び保険者間調整の積極的活用に努め、前年度の実績を上回ったことを評価する。引き続き、より一層の回収率の向上を図られたい。

債権管理について、債権回収実績に加え、債権償却（不納欠損）又は調定取消等の原因を分析して、償却（不納欠損）等に至らないように対処する取組も検討されたい。

## ３．保健事業の推進・強化

### （１）保健事業の効果的な推進

29 年度は、第１期船員保険データヘルス計画の最終年度として、メタボリックシンドロームリスク保有率及び喫煙率の減少を目指し、情報提供・啓発活動を中心とした取組を着実に実施した。また、第二期特定健康診査等実施計画の最終年度であり、目標達成に向けて様々な取組を実施した結果、健診及び特定保健指導の実施率は着実に伸びている。

第２期船員保険データヘルス計画の策定に当たっては、第１期計画の結果の評価により、引き続きメタボリックシンドロームリスク保有率の減少と喫煙率の減少が課題であること、情報提供・啓発活動は重要であるものの行動変容には直ぐには結びつかないこと等が判ったことから、生活習慣病予防健診の無料化、スマートフォンを活用したオンライン禁煙プログラムの実施、船舶所有者と協働した船員の健康づくり支援（いわゆるコラボヘルス）の推進等のより実効性の高い内容を盛り込んだ計画を策定した。

**【評価　Ｂ　】**

船員に特有のメタボリックシンドロームリスク保有率と喫煙率の減少というテーマに絞って対策を立て、多様な事業を展開していることを認める。

今後は、健康課題の解決（目標の達成）を測る評価指標の設定が重要である。

### （２）特定健康診査の推進

生活習慣病予防健診の実施機関数の拡大(29 年度末 262 機関)やＧＩＳを活用した未受診者の多い地域への健診車の配置等により、受診機会の拡大を図った結果、被保険者の特定健診受診率は、0.8%増加し 37.8%となった。

市町村が実施するがん検診と特定健診との同時実施や支部主催の集団健診との連携、駅周辺での巡回健診の実施等により、被扶養者に健診受診の機会を多く提供し利用促進を図った結果、被扶養者の特定健診受診率は、1.0%増加し 18.8%となった。

船舶所有者に対し、28 年度に生活習慣病予防健診を受診しなかった方の健康

証明書データを収集し提供いただくよう、文書及び電話による勧奨を行い、収集強化に努めた結果、28 年度分の船員手帳の健康証明書データの取得率は、0.7%増加し 29.3%となった。

**【評価　B　】**

特定健診の実施率が目標に達していないが、特定健診の実施機関の拡大、健診車の配置その他の受診機会の拡大策を講じて、前年度より伸びていることを認める。目標を達成できていない状況を改善できるよう、引き続き、実施率の向上に努められたい。

### （３）特定保健指導の推進

特定保健指導を全国で実施する外部事業者を活用し、外部事業者が持っているノウハウにより未利用者への働きかけを行うなど、特定保健指導の実施体制の強化に努めた。また、協会のホームページやメールマガジン、全ての被保険者及び船舶所有者に送付する船員保険通信等を活用し、特定保健指導の案内を掲載するとともに、特定保健指導の対象者には健診結果に基づくオーダーメイドの情報提供リーフレットを送付し、特定保健指導の利用促進を図った。

こうした取組により、被保険者及び被扶養者の特定保健指導実施率(初回面談及び６か月後評価)は、すべて 28 年度を上回った。

**【評価　B　】**

特定保健指導の実施率が目標に達していないが、対象者一人ひとりにオーダーメイドの情報提供リーフレットを配付するなどのきめ細かな対策を講じて、前年度より伸びていることを認める。目標を達成できていない状況を改善できるよう、引き続き、実施率の向上に努められたい。

### （４）加入者の健康増進等を図るための取組の推進

加入者に向けた取組として、健診結果に基づくオーダーメイドの情報提供リーフレットを送付し医療機関への受診勧奨を行った結果、13.7%が医療機関を受診した。また、29 年度からは問診で喫煙していると回答した方に禁煙リーフレットを送付し、禁煙に対する意識の向上を図った。

船舶所有者に向けた取組として、生活習慣病予防健診の受診者が 10 名以上かつ喫煙率が 50%以上の船舶所有者（160 件）に対し、健診結果データに基づいた船舶所有者ごとの「健康度カルテ」を送付するとともに、大規模な船舶所有者等には、職員等が訪問して「健康度カルテ」の内容やリスク改善のポイントを説明するなど、自社船員の健康課題を理解いただくよう努めた。

広報活動として、船内で実践できる運動を勧奨するリーフレットを全ての被保険者等へ送付し、また、ホームページにメタボリックシンドローム保有率の

減少に着目した健康情報等を掲載した。

啓発活動としては、研修等で船員が集まる場所に保健師等を派遣し、健康づくりに関する講習を行う出前健康講座を積極的に実施した。また、新たにメンタルヘルス講座を導入し、船員災害防止協会と連携して年間25回開催し、1,265人が受講した。さらに、船員養成校の学生を対象とする特別講義(生活習慣やメンタルヘルスに関する講座)を29年度に初めて8校で開催し、488人の学生が参加した。地方自治体との連携では、地方自治体等が開催する港イベントに参加し、出展ブースにおいて血管年齢測定等を実施するとともに、ジェネリック医薬品の使用促進、健診の啓発及び禁煙啓発の取組を積極的にPRした。

**【評価　A　】**

加入者の健康意識の醸成、生活習慣の改善等に向け、加入者へのオーダーメイドの情報提供リーフレットの送付や船舶所有者への「健康度カルテ」の活用など、加入者の特性に応じて工夫を凝らした多様な取組を展開していることを評価する。

船員養成校の学生は進路とする職場への関心度が高いと認められ、取組の実効性が期待できる。若年期からの健康への意識向上対策は重要であり、今後も健康講座の取組を継続的に推進されたい。

### ４．福祉事業の着実な実施

無線医療助言事業は独立行政法人地域医療機能推進機構に、洋上救急医療援護事業は公益社団法人日本水難救済会に、保養事業等は一般財団法人船員保険会等にそれぞれ業務委託し、専門的技術、知見等を有する関係団体の協力の下、事業の円滑かつ効率的な実施に努め、加入者の生命の安全確保及び福利厚生の向上を図った。

保養事業について、全ての被保険者等へ送付する「船員保険通信」や船員保険制度の概要等を説明したパンフレット「船員保険の案内」等を活用して周知・広報を行い、利用者の拡大を図った。また、旅行代理店を活用した保養施設利用補助事業については、船員保険のホームページから宿泊費補助の申請が行えるようにし、年度上限宿泊数を２泊から４泊に引き上げた結果、利用宿泊数は28年度より165泊増加した。

**【評価　B　】**

無線医療助言事業、洋上救急医療援護事業などの福祉事業を着実に実施したことを認める。

利用者数増加に向けた広報活動を行い、一層の利用促進を図られたい。

［組織運営及び業務改革］

１．組織や人事制度の適切な運営と改革

組織体制の強化を図るため、協会発足時に定めた支部ごとの人員数を見直して、標準的な業務量に応じた「標準人員」を定め、29 年 10 月から人員の段階的移行を開始した。また、一部の支部において部やグループの統廃合などを行った。

職員の育成及びモチベーションの維持・向上を目的とする新人事制度の運用を本格的に実施するとともに、研修等を通じた職員の意識の醸成を図り、コンプライアンス、個人情報保護等の徹底、情報セキュリティ対策の向上に努めた。特に、ハラスメント防止及び情報セキュリティについては、支部の管理職を対象に実施し、働きやすい職場環境の構築及び職員一人ひとりの意識の向上を図った。

改正個人情報保護法の施行に伴い、要配慮個人情報及び匿名加工情報の取扱いを整理し、法律に基づく適正な取扱いについて周知・徹底を行った。

情報セキュリティ対策については、新たにグループ情報セキュリティ管理者を設置し、情報セキュリティ管理体制の強化を図るとともに、情報セキュリティインシデント対応訓練を実施し、対応能力の向上を図った。

災害対策については、29 年４月に本部被災時の事業継続や早期復旧を図るための事業継続計画（ＢＣＰ）を策定するとともに、大規模災害等によるシステム停止を想定した情報システム運用継続計画の 30 年度早期の完成に向け議論を進めた。

**【評価　Ａ　】**

協会の組織体制や支部の人員数について適切な見直しを行うとともに、コンプライアンス、個人情報保護等の徹底、情報セキュリティ対策などに積極的に取り組み、医療保険者としての機能強化が図られていることを評価する。

大規模な組織変更等に伴い職員のメンタルヘルスへの影響が懸念されるため、カウンセリングの機会確保など職員の労務管理に配慮されたい。

また、情報セキュリティの確保が社会一般となり、そのレベルも年々要求度が増していることから、緊張感を持って対処されたい。

２．人材育成の推進

職場における人材育成（ＯＪＴ）を中心に、それを補完する集合研修・自己啓発を効果的に組み合わせて計画的に取り組むとともに、研修等を通じてＯＪＴについての職員の意識づくりを行い、「自ら育つ」という成長意欲を持ち、日々の業務遂行を通じて「現場で育てる」という組織風土の醸成に努め、人材育成を推進した。

階層別研修においては、人材育成方針のもと、全階層において等級ごとに求められる役割の理解と必要な能力の習得を図るとともに、組織のマネジメント体制

の強化に向けて幹部職層・管理職層の更なる育成、特に管理職の入り口と位置付けているグループ長補佐に対して重点的な育成を行った。

また、事業を推進するにあたり必要となる業務知識の習得、スキルアップを目的とした業務別研修を実施した。

このほか、階層や業務分野に関わらず職員として理解すべき事項を学習するテーマ別研修や支部別研修を実施した。特に支部別研修は、各支部においてテーマを設定し、現場での職員の意識啓発及び知識習得、スキルアップを行った。

**【評価　Ｂ　】**

職場における人材育成（ＯＪＴ）に、階層別研修等の集合研修や自己啓発を組み合わせ、人材育成に積極的に取り組んでいることを認める。

女性活躍の推進に向けて、人材育成の観点からも積極的な取組が必要であり、例えば女性管理職比率を指標として追跡するなど、継続的に取り組まれたい。

また、非常勤職員が総人員の相当割合を占めて業務を担っていることから、常勤職員を対象とする研修と同様に、研修の充実を図っていくことが必要である。

### ３．業務改革・改善の推進

業務プロセスの標準化・効率化を目的とする業務改革会議を開催し、適用・徴収業務やレセプト点検の処理手順について議論を行い、その意見を踏まえた審査事務手順書・点検事務手順書を作成し、業務プロセスの標準化・効率化を徹底した。

また、本部と支部が目的を共有して事務手順書に基づく業務処理の徹底、最適な事務処理体制の構築により、業務プロセスの標準化と生産性の向上を徹底することで業務の効率化を図った。

こうした取組により、事務処理誤りの発生件数（77 件）は、28 年度（181 件）より大幅（▲104 件）に減少、特に現金給付に関する誤りが大きく減少した。なお、発生した事務処理誤りについては、その内容を全支部に周知し注意喚起するとともに、事務処理誤りゼロ期間（平成 29 年 12 月～翌年２月）の取組を行うことで、事務処理誤りに対する職員の意識向上を図り、発生防止に努めた。

**【評価　Ａ　】**

各支部の提案・検討を積極的に取り込み、開かれた業務改革・改善を進め、事務処理誤り件数の減少などその効果が上がっていることを評価する。

事務処理誤りの防止には、職員の意識向上だけでなく、誤りの発生原因の究明とそれに基づく業務フローや事務手順の改善が重要であり、引き続き、事務処理誤りの削減を図られたい。

### ４．経費の節減等の推進

契約の透明性を高めるとともに調達コストの削減を図るため、100 万円を超える調達は一般競争入札を原則とし、随意契約が必要なものは調達審査委員会において調達の内容、方法、金額等について妥当性の審査を行い、調達実績はホームページ等で公表するなど、透明性・公平性の確保を図り、適正に調達事務を執行した。

コピー用紙、プリントートナー、封筒等は、全国一括調達により経費削減と在庫管理の適正化を図った。また、事務用品等の消耗品については、発注システムを活用し支部における発注手続きの効率化、スケールメリットによるコスト削減、随時発注による適正な在庫管理を行った。

**【評価　B　】**

消耗品について、全国一括調達により経費削減がなされていることを認める。

引き続き、経費節減に取り組まれたい。