

令和7年度 第1回全国健康保険協会静岡支部評議会議事録

開催日時：令和7年7月23日（水）10：00～12：00

開催場所：全国健康保険協会静岡支部会議室

出席者：池ヶ谷評議員、佐野評議員、長田評議員、藤本評議員、細田評議員、
望月評議員、森藤評議員、山田評議員（五十音順）

- 議 事：1. 2024（令和6）年度決算について
2. 2024（令和6）年度静岡支部事業計画の実施結果について
3. 資格確認書の一括発行について

○議事の経過

1. 2024（令和6）年度決算について

資料1に基づき、事務局より説明。

評議員からは特に意見等なし。

2. 2024（令和6）年度静岡支部事業計画の実施結果について

資料2に基づき、事務局より説明。

〈評議員〉

債権回収についてKPIを達成できたのはすごいことだと思った。債権回収は簡単にできるものではなく、弁護士として自分も対応に苦慮している。弁護士名の文書を3回出しても返事がなく、電話もつながらず、留守電を残しても折り返しの電話がなく、調停を検討している案件がある。私自身、債権回収できないだろうと思いながら回収業務をやることが多い中で、静岡支部の債権回収率70%と聞くと、異次元の達成率だと思い、希望が持てた。

もう一点、AIの話が出てきて、そういう時代なのだと思い、興味を持った。弁護士業界でもAIを使っている人がいるが、精度に問題があるようだ。ChatGPTに質問しても実現不可能な案が示されることがあって、人が精査しないとまだ使えない段階らしい。協会けんぽで使用しているAIについて、精度がどんな感じなのか、人のチェックが必要なのか否かなどの使用感について、もしわかれれば教えてほしい。

（事務局）

レセプトの一次審査を行っている社会保険診療報酬支払基金でAIを活用し

ている。支払基金では全体の 8～9 割 AI を使って審査していて、今後さらに AI を使った審査を増やしていくと聞いている。協会では AI ではなく、システムを使った自動点検を実施しているが、協会けんぽでも今後 AI が導入されれば、より効率的な審査ができるのではないかと考えている。

〈評議員〉

事業計画の実施結果を聞いて、皆さんがいろいろと努力した成果が出ているという感想を持った。その中で気になったことを意見したい。

ChatGPT は使い勝手がよく議事録の作成なども出来るので、協会けんぽでも導入すればよいのではないかと。また、静岡支部の LINE について前回の評議会で初めて知ったが、目にする機会が少ないので、登録者数を増やすための取組を積極的に行うとよいと思う。そして、健診後再受診しない方の年代を考えると、SNS の利用をもっと考えるのがよいと思う。

事務局の説明でビジネスカジュアルの話が出たが、本日誰もビジネスカジュアルになっていないので、ぜひ実施してほしい。

（事務局）

現在静岡支部では健診の案内を中心に LINE を利用している。年度初めに 40 歳以上の被扶養者の特定健診受診券を送付する際に LINE 案内チラシを同封している。それ以外にも随時 LINE 案内チラシを発送していて、発送後に LINE 登録者数が増えている。ほかにもイベントの際に LINE の PR を行っているが、さらなる広報を考えていきたい。

（事務局）

協会けんぽの AI の導入について補足したい。現在どのように活用できるか模索中であり、今年度各支部に試行実施の担当者を置いて、ChatGPT を使ってチラシや文書の作成を行っているが、なかなかうまくいっていない状況である。

〈議長〉

ChatGPT が便利になってきており、学生がレポートの作成時に使用して困っているが、協会でもうまく活用できれば良いと思う。

〈評議員〉

人々の健康を預かる組織において、そこで働く人が健康でなければ運営できないということで、静岡支部が職場環境の改善に取り組んでいることに感銘を受け、それが一番何よりであると感じた。そのうえで感想と質問を述べたい。

健診機関の少ない掛川市で初めて集団健診を実施したとのことだが、健診機

関の空白地域に出向いていくのはとても大事なことである。健診を受けようと思っても健診機関がなかったりどこで受ければよいか分からなかったりする人がいると思うので、今後健診車の出動が増えるのに伴い受診率も上がることに期待している。先日の選挙に関連して、投票所が遠いため山間部に投票車が出向くというニュースがあった。また山間部で近くに食料品店がないため、スーパーが出向いていくことで人々の生活が改善するということが当たり前になってきている。健診受診率向上のため、待ちの姿勢ではなく、協会けんぽの側から加入者のもとへ出ていく取り組みはとても素晴らしいことだと思うので、今後も強化してほしい。

これからさらに保健師の活躍が期待される場所であるが、現状、何名がどのように業務に携わっているのか。

(事務局)

掛川市での集団健診についてのアンケートには、これまで健診を受けられる会場がなかったので毎年実施してほしいとの回答があった。今年度も実施する方向だが、掛川市の場合浜松市や静岡市と比べると対象者が少なく、健診機関において何日間健診車を出せるかという問題があるが、なるべく回数を増やしていきたいと考えている。

静岡支部では、協会が雇用する保健師が現在 11 名活動している。事業所を訪問して職場環境を把握しつつ保健指導を実施しており、保健事業推進のための大きな力となっている。外勤のためなかなか支部に来ることがないものの、定期的に支部に集めて研修会を行い、スキルアップやコミュニケーションを図りながら、支部の顔として活動してもらっている。

〈評議員〉

皆さんがすでに述べたとおり、支部内部の働き方を含め、多岐にわたって取り組んでいるという感想を持っている。

一者応札となった案件について、要因を把握し、仕様等の見直しや業者への積極的な声掛けを行ったとのことだが、こういった要因があったのか。また、一者応札となったのは 100 万円以下の調達だったのかについても、参考までにお聞きしたい。

(事務局)

一者応札となった事例として、事前に参考見積書を提出した業者が入札に参加できなかったというケースとなる。そのうちの 1 件は、入札参加の意向があったものの、業者側の担当者変更により参加できなくなったという案件である。実際参加しなかった業者があるときは、業者から参加できなかった理由をお聞き

している。仕様書上の問題が原因か、もしくはスケジュールの問題があったのかといったことをお聞きし、次年度の調達に生かすようにしている。なお、一者応札案件は2件とも100万円を超えた案件であった。

〈評議員〉

KPIのように数字化するということは、企業にとってもそうであるが、非常に重要なテーマであるとともに難しいことでもある。KPIを設定することは目標を達成するためには望ましいが、設定が非常に難しい。前年度以上というKPIがあったり、具体的な固定した数字を設定していたりしているが、見直していくというのが大事だと思う。企業においても、毎年は無理としても、状況に応じて見直していくことが必要と思うが、協会のKPIは全国平均から定めているのかということの一つをお聞きしたい。また、見直しについてはどのように進めているのかについてもお聞きしたい。

(事務局)

協会本部にて各項目について全国共通の目標を定め、各支部において目標達成のためにはどの程度の数字が必要か示される。そのうえで、各支部で達成すべき目標を決定している。

〈評議員〉

レセプト点検の査定率は、減額した金額が多いほうが良い査定率だということか。減額する金額が少ないほうが、正しいレセプトが提出されているという解釈もできるように思う。これは正しいレセプトを増やすために減額する額を多くしたいという考え方の表れということではよろしいか。また、再審査レセプト1件当たりの審査額が高いほうが良いというのは、高額なレセプトほどチェックしたいという理解でよろしいか。

(事務局)

正しいレセプトが提出されれば査定率が下がると思う。現在、支払基金での一次審査でチェックが行われたレセプトについて、協会けんぽがさらに詳しく二次審査を行っている。なお、協会けんぽが査定したレセプトを返戻する際、医療機関へ指導が入るので、レセプト内容の正確性が上がる。そうして正確性が上がれば、査定額を用いての評価としては今後変わっていくかもしれない。

また、レセプト1件当たりの審査額については、評議員のおっしゃる通り、高点数のレセプトを中心にいき、効率的に審査し効果を出すという意図で、目標として設定している。

〈評議員〉

初めて評議会に出席して、協会ではいろいろな取組をしているとあらためて思った。また、事業所との取組であるとか、行政を巻き込んだ取り組みであるとか苦労していることに感銘を受けた。

業務グループの説明に関連して、苦情が減少傾向にあるのか、それともトラブルや人員等の関係で増加しているのかお聞きしたい。また、前年度より数値が上がって KPI を達成した項目が多いようだが、全国平均と比較して静岡支部の立ち位置がどうなっているのか、静岡支部の強みや弱みがあるのかについてもお聞きしたい。

(事務局)

苦情件数の増減については正直つかめ切れていない。ただ、協会で取り扱っている事業は健康保険法に基づいて行っているが、加入者や事業主に分かりやすく伝えることが広報では不十分だというのが、長年の課題である。そのような中で、加入者や事業主に対して丁寧に説明して理解していただくよう努めている。また、制度の不備と感じる部分があれば本部に「お客様の声」として報告している。これらをきっかけとして制度の見直しにつながればよいのではないかと考えている。

(事務局)

KPI に関して補足させていただきたい。KPI の設定の仕方はいくつかあり、国が設定した長期目標に対して協会に割り当てられているというものがある。健診や特定保健指導関係がそうであり、これら今後 6 年間で協会として目標を達成するというもので、基本的に年々数値が上がる KPI となる。生活習慣病予防健診受診率や事業者健診データ取得率は、6 年間の初年度で KPI 未達成となっており、次年度は目標値がさらに上がるため厳しいと考えている。

健康宣言事業所数のように、協会として目標値を決め、それをもとに各支部が KPI として決める目標もある。また業務部関係の目標の多くは、他団体との比較ができないため、基本的に対前年度以上という目標を立てるものである。対前年度以上という目標が達成できなければ、次年度はその落ちた数値が目標になるので、そういう意味では毎年目標が見直しされるというふうに考えていただきたい。

静岡支部の状況を申し上げると、サービススタンダード 100% というのはほぼ全支部で達成しているため、達成して当たり前という数値となる。申請にかかる郵送化率は、以前から静岡支部が全国一位になっている。レセプト点検や債権については全国平均とほぼ同程度である。

生活習慣病予防健診や事業者健診データ、特定健診については KPI 未達成と

なっているが、支部業績評価という別の指標でみると、保健グループ関係は全国的に見てもかなり上のほうにある。健康宣言事業所数については全国2位、健康保険委員のカバー率もかなり上位である。このほか、ジェネリック医薬品の使用割合も全国平均より上位に位置している。

〈評議員〉

ミニコールセンターとはどういったものか。また、レセプトの二次審査でこのKPIはかなり大変そうであり、もう少し目標を下げてよいのではないかという感想を持った。二次審査は目視で行っているのか、それともコンピューターチェックを導入しているのかについてお聞きしたい。

LINE登録の対象者はどのように決めているのか、年代や地域をしばって、対象者に確実に広報するためにLINEを使っているのか、それとも広く広報するためにInstagramやYouTubeを使うことを考えているのかについてもお聞きしたい。また女性限定ホテル健診について、特典を付けて女性の集客を集めるためホテルを会場としたのかについても教えてほしい。

最後にリスク管理に関して、ヒヤリハットや実際に事故が起きた時の情報共有の場があるのかどうか、ある場合定期的なのか不定期的なのかについて教えてほしい。

（事務局）

静岡支部では同時間帯6～7人のシフト制で電話対応を行っている。以前は自席で当番の職員が電話対応していたが、ミニコールセンターとして電話当番を一か所に集めて受電体制を整えた。難しい案件を対応し担当者が悩んでいたたり、誤った対応をしていたりする時に管理職や周りの職員がサポートすることにより、お客様対応の品質向上につながっている。

レセプト点検について、協会けんぽではシステムによる点検のほか、レセプト点検員の目視による点検を行っている。なお、協会けんぽの点検員間で実績やスキルに差があるため、レセプトグループ全体で勉強会や実績に基づいたサポートを行っている。

LINE登録者は40歳以上の女性がほとんどである。そもそもLINEを始めたのが40歳以上の被扶養者の特定健診を広めたいという目的からである。特定健診受診券にLINEの案内を同封していることもあり、被扶養者と思われる方の登録が大多数となっている。特定健診だけではなく生活習慣病予防健診についてもLINEで広報している。LINEを見た被扶養者から被保険者へ伝えてもらうことを想定している。Instagram等他媒体については検討できていないが、メリットも認識しているので、もし導入する場合は本部の承認を得たうえで進めていきたい。

被扶養者の健診受診率が上がらない原因として、検査項目が少ないことがあげられる。項目の少ない検査をわざわざ予約して病院で受けるにはハードルが高いということも考えられる。そこで、ホテルのような気分が上がる場所を設定すると参加者を集められるのではないかと思い、一日限定で実施した。会場がホテルということもあり、雰囲気が変わったうえで利便性が良かったことが集客につながった。ハンドマッサージや貧血検査、おまけのハンドタオルなど特典が多い集団健診であり、令和7年度も引き続き実施しているところである。

ヒヤリハットなどリスクの共有については、月2回開かれる管理職間の会議で共有し、さらに会議の議事録を支部内で共有している。また、事務処理誤りが発生した場合も所定の報告を踏まえて支部全体への共有を図っている。

〈議長〉

皆さんから優しいコメントをいただいたが、支部長から厳しい声もいただければとのお話があったので、わたくしから一つ申し上げたい。

KPIの達成が難しいのも確かだが、インセンティブ制度により、KPIを満たせば満たすほど支部の保険料率が下がるようになっている。KPIを満たさない項目が多いと保険料率が上がるので、頑張らざるを得ないところがある。したがってKPI未達成の項目については努力してもらう必要がある。保健関係は静岡支部の弱点である。女性限定のホテル健診や、岩盤層にアプローチすることで特定保健指導実施率を上げる等頑張っていると思うが、これで満足することなく、引き続き努力してもらいたい。

3. 資格確認書の一括発行について

資料3に基づき、事務局より説明。

評議員からは特に意見等なし。