

群馬県国民健康保険団体連合会 第 3 次 中 期 運 営 計 画

～保険者の期待に応える、質と価値の高いサービスの提供を目指して～

(平成28年度～平成31年度)

平成28年4月

群馬県国民健康保険団体連合会

目 次

| | |
|-------------------------------|----|
| 基本理念 | 1 |
| 行動基準 | 1 |
| 第1 計画の趣旨 | 1 |
| 第2 計画の期間 | 1 |
| 第3 提供サービスの質の向上、顧客満足度の向上 | 2 |
| 3-1 審査の充実・強化 | 2 |
| 3-2 保険者事務共同電算処理事業の推進 | 4 |
| 3-3 第三者行為損害賠償求償事務共同処理事業の充実・強化 | 5 |
| 3-4 保険者ニーズに対応した各種事業の実施 | 6 |
| 3-5 保健事業支援の充実・強化 | 8 |
| 3-6 介護・障害関係事業の推進 | 10 |
| 第4 新たな課題への対応 | 12 |
| 4-1 国保制度改革への対応 | 12 |
| 4-2 保険者や本会を取り巻く環境の変化等への対応 | 13 |
| 第5 組織運営の改善・強化 | 14 |
| 5-1 コスト削減 | 14 |
| 5-2 機動的な組織体制作り | 15 |
| 5-3 内部統制の強化 | 16 |
| 5-4 明るい組織作り | 17 |
| 5-5 人材育成 | 18 |
| 第6 計画の推進 | 19 |
| 6-1 推進体制 | 19 |
| 6-2 計画の評価と修正・見直し | 19 |

基本理念

- 保険者の信頼と満足をいただけることを第一と考える。
- 保険者の期待に応える、質と価値の高いサービスを提供する。

行動基準

- ◆ 私達は、常に工夫と改善を行い、品質とコストを追求したサービスの提供に努めます。
- ◆ 私達は、仕事のプロとして、強い自覚と責任感をもって業務遂行し、日々、知識と能力の向上に努めます。
- ◆ 私達は、法令を遵守し、高い倫理基準をもって行動します。

第1 計画の趣旨

群馬県国民健康保険団体連合会（以下「本会」という。）では、国民健康保険法第83条に基づき設立された保険者の共同目的達成機関として業務を行っていくに当たり、本会の基本理念である保険者の信頼と満足をいただけることを第一と考え、保険者の期待に応える質と価値の高いサービスの提供に努め、信頼される国保連合会を目指すため、中期的視点に立った第1次中期運営計画（平成21年度～平成23年度）及び第2次中期運営計画（平成24年度～平成27年度）を策定し、その施策を着実に実施し計画の目標達成に向けての取組を進めてきた。

しかしながら、保険者や本会を取り巻く環境は大きく変化してきており、平成30年度からは、都道府県が財政運営の責任主体として市町村とともに国民健康保険の保険者となるなど、国民健康保険は制度創設以来の大変革の時期を迎えており、本会としても環境の変化に伴う顧客ニーズの変化に柔軟かつ的確に対応するため、継続的に組織運営を改善・強化し、コスト削減を意識しつつ質の高いサービスの提供が行えるよう、たゆまぬ改革の必要性がますます高まっている。

このような状況の下、第3次中期運営計画では、本会が審査支払機関としての役割を果たしつつ、今後も保険者の要請に対応しながら、将来にわたって保険者の共同目的達成機関として積極的な役割を担っていくため、本会の基本理念及び行動基準を踏まえ、中期的な業務遂行の指針として、「提供サービスの質の向上、顧客満足度の向上」、「新たな課題への対応」及び「組織運営の改善・強化」の三つの施策を掲げ、保険者を含む関係機関等とも連携し、計画を効率的かつ効果的に遂行して、質の高い成果を創出して信頼される国保連合会となることを目指す。

なお、計画の実施に当たっては、職員が組織の社会的責任を深く認識し、高い倫理観を持って、保険者の課題解決に貢献できるよう意識の徹底を図る。

第2 計画の期間

本計画の計画期間は、平成28年度から平成31年度までの4か年間とする。

第3 提供サービスの質の向上、顧客満足度の向上

3-1 審査の充実・強化

【課題】

- (1) 審査の質の向上と効率化を図り、医療費の更なる適正化を促進する必要がある。
- (2) 社会情勢の変化や制度改正等に的確かつ迅速に対応できるように、職員個々の資質向上と強固な審査事務共助体制を構築する必要がある。

【目標】

- (1) 原審査における適切かつ充実した審査事務共助の実施と、医療機関の請求段階で適正なレセプトを請求できるような支援や働きかけを行う。
- (2) 各種研修の計画的な実施により、職員の専門知識や事務処理能力の向上を図るとともにITを最大限に活用し、効率的、効果的な審査事務共助体制を整備する。

【目標に向けた取組】

(1) 職員の資質の向上

審査関係事務に関する各種研修等の充実を図ることとし、職員の資質向上に直結する、効率的な研修を定期的実施する。また、研修の成果を判定し、随時研修内容や体制を見直す。

・全体研修

医学的な基礎知識修得及び審査事務共助能力の向上を目的に、審査委員等を講師として行う。

・係別研修

診療報酬点数表や明細書の記載要領または各種制度等、事務的な知識の習得や審査事務共助時のポイントなど、職員の事務処理能力の向上を目的に、職員が講師となって行う。

・伝達研修

各種研修に参加した職員が受講した研修内容を他の職員に伝達することを目的として行う。

・その他

定期的な情報共有の場を設けることで、職員間の知識の高位平準化を目指す。

(2) 審査事務共助体制等の整備

① 審査の重点化

これまでの審査結果を分析し、医療機関ごとの請求傾向、査定傾向を踏まえ、複数人で重点的な審査事務共助を行う。

② 審査の専門性の強化

8万点以上のレセプトを対象とした審査専門部会について、対象点数の引き下げを行うことで、専門審査対象レセプトの拡大を図る。

③ 審査業務体制の整備

現行の業務体制での課題や問題点を洗い出し、効率的、効果的かつ適正な業務が遂行可能な体制の検討と導入を行う。

また、医療機関からの請求段階で適正なレセプト提出ができるような方策の検討を行うとともに、必要に応じて業務体制の見直しを行う。

(3) ITの最大限の活用

機械チェックの効率的な利用を行うこととし、電子レセプトの増加により機械チェックによる網羅的な点検が可能となったことを踏まえ、縦覧、横覧、突合審査も含めたチェック項目の見直しや拡充を図る。

(4) 審査の質の向上に対する数値目標

原審査査定率の向上及び原審査見落とし率の改善を図るため、審査の充実・強化に向けた評価の指標として数値目標を設定し、職員一人ひとりが達成すべき目標について、共通認識を持って業務にあたる。

【年度別実施計画】(第3 提供サービスの質の向上、顧客満足度の向上)

| 項 目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| 3-1 審査の充実・強化 | | | | |
| (1) 職員の資質の向上 | | | | |
| 審査関係事務に関する各種研修の充実 | 実施 | | | |
| (2) 審査事務共助体制等の整備 | | | | |
| ① 審査の重点化 | 実施 | | | |
| ② 審査の専門性の強化 | 検討 | 実施 | | |
| ③ 審査業務体制の整備 | 検討・実施 | | | |
| (3) ITの最大限の活用 | | | | |
| 機械チェックの効率的な利用 | 実施 | | | |
| (4) 審査の質の向上に対する数値目標 | | | | |
| ① 原審査査定率(※1) | 0.169% | 0.175% | 0.185% | 0.192% |
| ② 再審査容認出現率(※2) | 0.099% | 0.094% | 0.089% | 0.084% |
| ③ 原審査見落とし率(※3) | 29.19% | 27.59% | 25.99% | 24.40% |

※1 原審査査定率＝原審査査定点数÷原審査請求点数

※2 再審査容認出現率＝再審査査定点数÷原審査決定点数

※3 原審査見落とし率＝再審査査定点数(縦覧・突合除く)÷{原審査査定点数+再審査査定点数(縦覧・突合除く)}

3-2 保険者事務共同電算処理事業の推進

【課題】

- (1) 平成29年度に現行の国保総合システムから次期の国保総合システムに移行するが、福祉医療費システム等の独自システムを含め、多様なサービスを提供することが求められる。
- (2) 平成30年度からの新国保制度施行に伴い、共同事業においても、そのニーズに対応できるサービスの提供と体制を整える必要がある。

【目標】

- (1) 業務処理の効率化等でコスト削減を進めるとともに、常に保険者と連携を図り、良質なサービスを継続して提供する。
- (2) 平成30年度からの新国保制度施行に伴い、共同事業の受け入れ体制を整備する。

【目標に向けた取組】

- ① 本会独自システムの対応
福祉医療費システム、月報作成支援システムなどの独自システムについては、費用対効果を勘案しつつ保険者からの要望も取り入れ、継続的な改善を図る。
- ② 次期国保総合システムの対応
平成29年度に次期国保総合システムが稼動するが、保険者が利用する機能について検証を行い、業務の効率化に繋がるよう保険者と調整して円滑な導入を行う。
- ③ コスト削減による手数料への反映
保険者ニーズに応じつつ、業務の効率化を図り、手数料の見直しを継続して行う。
- ④ 共同事業の整備
平成30年度からの新国保制度施行に伴い、高額療養費の多数該当要件の引継ぎ等が実施されるため、委託保険者の環境整備及び未委託保険者の加入促進等、関係機関と連携を取りながら運用方法等を検討し、実施する。

【年度別実施計画】(第3 提供サービスの質の向上、顧客満足度の向上)

| 項目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|-----------------------------|-------|------------|------|------|
| 3-2 保険者事務共同電算処理事業の推進 | | | | |
| ① 本会独自システムの対応 | 実施 | | | |
| ② 次期国保総合システムの対応 | 検討・調整 | 導入準備 稼動 | | |
| ③ コスト削減による手数料への反映 | 実施 | | | |
| ④ 共同事業の整備 | 検討・調整 | 導入準備 | 実施 | |

3-3 第三者行為損害賠償求償事務共同処理事業の充実・強化

【課 題】

本事業における求償額は交通事故の減少により年々減少傾向にあるが、本来、保険者で負担する必要のない第三者行為に係る医療費について求償することで、保険者の医療費適正化に寄与することとなるため、保険者において1件でも多くの新規案件を掘り起こすことができるような支援を行う必要がある。

【目 標】

保険者における新規案件掘り起こしの周知徹底を図り、保険者事務の軽減につながる支援等を行うことで、求償額の増加による医療費適正化を目指す。

【目標に向けた取組】

- ① 巡回訪問の実施
本会が提供している第三者行為の疑いリストを活用した新規案件の掘り起こしの他、各保険者でのレセプト点検や消防署出動記録等からの掘り起こし方法等も周知する。
- ② 保険者職員向け研修会の充実
第三者行為損害賠償求償事務について、基礎的な内容から実践的な内容まで修得できる研修会を実施する。
- ③ 事業の範囲拡大
求償事務の処理範囲の拡大については、継続して実施に向けた検討を行う。
- ④ 目標年間求償額の設定
平成28年度の年間求償額4.6億円を設定、平成29年度以降は毎年約5%増額させた求償額とし、平成31年度の目標年間求償額に到達するための検証を実施しながら本事業の充実・強化に努める。

【年度別実施計画】(第3 提供サービスの質の向上、顧客満足度の向上)

| 項 目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|--------------------------------------|-------|-------|------|-------|
| 3-3 第三者行為損害賠償求償事務共同処理事業の充実・強化 | | | | |
| ① 巡回訪問の実施 | 実施 | | | |
| ② 保険者職員向け研修会の充実 | 実施 | | | |
| ③ 事業の範囲拡大 | 検討・実施 | | | |
| ④ 目標年間求償額の設定 | 4.6億円 | 4.8億円 | 5億円 | 5.2億円 |

3-4 保険者ニーズに対応した各種事業の実施

【課題】

- (1) 保険者事務の軽減を図るため、保険者事務の共通化及び共同化が可能な事務を的確に把握し、群馬県国保広域化等支援方針や平成30年度からの国保改革に向け策定される群馬県国保運営方針も踏まえ、効果的な支援事業を実施する必要がある。
- (2) 医療技術の高度化や高齢化に伴う医療費の増大が見込まれる中で、国保財政の安定化のため、保険者のニーズ等を把握し、効果的な医療費適正化策を支援する必要がある。
- (3) 各保険者の徴収努力により、国保税の収納率は上昇に転じているが、依然として滞納繰越分を含めた収納率向上対策は大きな課題となっており、保険者が抱えている問題点や課題を把握し、国保税の収納率向上に向けた支援が必要である。





【目標】

- (1) 保険者事務の軽減につながる支援事業を実施する。
- (2) 医療費適正化策に関する効果的な事業を実施する。
- (3) 収納率向上に向けた効果的な事業を実施する。

【目標に向けた取組】

- ① 保険者ニーズを踏まえた支援事業の検討・実施
保険者が必要としている支援事業をアンケート調査等により定期的に把握し、事業実績等を踏まえた既存業務の見直しも行いながら、効果的な支援事業を検討し、実施する。
- ② 効果的な医療費適正化策の検討・実施
ジェネリック医薬品の差額通知の送付、医療費通知の送付、国保被保険者の適正受診のための啓発などの事業を引き続き実施するため、国保研究協議会の専門委員会等で内容・実施方法などの再検討を行い、より効果的な事業を実施する。
- ③ 効果的・効率的なレセプト二次点検事務共同事業の検討・実施
委託保険者の医療費適正化策に寄与するため、機械チェックを活用し効果的・効率的な点検を実施すると共に、平成30年度からの新国保制度施行に向けて未委託保険者の加入促進を行う。
- ④ 効果的な収納対策の検討・実施
各保険者の国保税収納率向上に向け、国保税収納率向上対策研修会や国保税収納率向上アドバイザー派遣事業などの事業を引き続き実施するため、国保研究協議会の専門委員会等で内容・実施方法などの再検討を行い、より効果的な事業を実施する。

【年度別実施計画】（第3 提供サービスの質の向上、顧客満足度の向上）

| 項 目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|--------------------------------|-------|--|------|------|
| 3-4 保険者ニーズに対応した各種事業の実施 | | | | |
| ① 保険者ニーズを踏まえた支援事業の検討・実施 | 検討・実施 |  | | |
| ② 効果的な医療費適正化策の検討・実施 | 検討・実施 |  | | |
| ③ 効果的・効率的なレセプト二次点検事務共同事業の検討・実施 | 検討・実施 |  | | |
| ④ 効果的な収納対策の検討・実施 | 検討・実施 |  | | |

3-5 保健事業支援の充実・強化

【課題】

- (1) 保険者は健康・医療情報を活用してPDC Aサイクルに沿った効果的かつ効率的な保健事業の実施を図るため、保健事業の実施計画（データヘルス事業）を策定し、保健事業の実施評価を行うこととされた。本会は効果的・効率的な保健事業を推進するため、データヘルス計画に取り組む保険者に対して積極的に支援していく必要がある。
- (2) データヘルス事業の実施に当たり、保険者協議会においては、各保険者間でのデータヘルス事業の底上げに資する取組を実施するとともに、加入者としての生涯を通じた健康管理を進める観点から、保険種別にかかわらず、保険者間での課題の共有やそれに基づく取組の推進を図っていく必要がある。
- (3) 群馬県の特定健康診査・特定保健指導の目標実施率は、群馬県医療費適正化計画（平成25年度～29年度）により、特定健康診査70%（当面60%）、特定保健指導は35%となっている。目標に向けて実施率等を向上させるため、効果的な支援事業を実施する必要がある。
- (4) 特定健康診査・特定保健指導（以下、「特定健診等」という。）の義務化や、被保険者の健康増進と特定健診等を通じた医療費適正化対策の推進のため、市町村保健師等の必要な人材の確保や他部署、他職種（薬剤師、管理栄養士等）との連携を更に推進していくための支援が必要である。

【目標】

- (1) データヘルス事業を推進するため、積極的な支援事業を実施する。
- (2) 特定健診等の実施率等向上のための支援事業を継続して行い、実施率の向上をめざす。
- (3) 保険者協議会における医療保険者の連携強化を図る。
- (4) 専門職（保健師）による保険者支援を強化する。また、他部署、他職種との連携推進のための事業を実施する。

【目標に向けた取組】







- ① 国保・後期高齢者ヘルスサポート事業の実施
保険者のデータヘルス事業の円滑な推進を支援するために設置した「保健事業支援・評価委員会」において、保険者が行う保健事業の実施計画（データヘルス計画）の策定、実施、評価等の支援を実施する。
- ② 国保データベース（KDB）システムの活用支援の実施
国保データベース（KDB）システムを保険者が有効活用できるよう、保険者に直接訪問し、操作方法や活用事例の提供等、保険者ニーズに応じた支援を実施する。
- ③ 特定健診等周知事業の継続実施
特定健診等周知事業を継続実施するとともに、開催場所、回数や内容の見直しを行い、効果的に実施する。
- ④ 保険者ニーズに対応した研修会の実施
国民健康保険保健事業研修会、保健師等研修会、保健師リーダー研修会等を活用して、他部署、他職種（薬剤師、管理栄養士等）との連携を視野に関係機関と協働しながら、保険者ニーズに応じた研修会を実施する。
- ⑤ 保険者協議会との連携強化
事務局として保険者協議会を開催し、保険者間での課題の共有やそれに基づく取組の推進を図っていく。また、特定健診等受診率向上を目的とした広報の実施、保健師等研修会の開

催及びデータ分析等の支援を行う。

⑥ 専門職（保健師）による保険者支援の実施

本会保健師と群馬県在宅保健師「さちの会」による連携強化を図り、「さわやか・のびのび体操を活用した保健活動支援事業」の派遣回数を増やすとともに「さちの会」による健康劇の上演等を実施して、保険者支援の充実強化を図る。

【年度別実施計画】（第3 提供サービスの質の向上、顧客満足度の向上）

| 項 目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|-----------------------------|------|--|------|------|
| 3-5 保健事業支援の充実・強化 | | | | |
| ① 国保・後期高齢者ヘルスサポート事業の実施 | 実施 |  | | |
| ② 国保データベース（KDB）システムの活用支援の実施 | 実施 |  | | |
| ③ 特定健診等周知事業の継続実施 | 実施 |  | | |
| ④ 保険者ニーズに対応した研修会の実施 | 実施 |  | | |
| ⑤ 保険者協議会との連携強化 | 実施 |  | | |
| ⑥ 専門職（保健師）による保険者支援の実施 | 実施 |  | | |

3-6 介護・障害関係事業の推進

【課題】

- (1) 保険者と本会間の連携業務については、介護保険審査支払等業務に加え、保険料の特別徴収
經由業務、高額医療・高額介護合算業務及び介護給付適正化事業共同支援業務を実施しており、
各業務をより効率的に行うため事務処理方法の改善等が必要となっている。
- (2) 平成27年4月から介護予防・日常生活支援総合事業が開始され、平成29年度までに県内
全ての保険者が実施する予定であるため、各保険者が順調に開始できるよう支援する必要がある。
- (3) 介護サービスに対する利用者等からの苦情相談について、介護サービス利用者が年々増加す
ることに伴い、苦情相談件数も増加が予想されるため、その対応が必要となる。
- (4) 介護給付適正化について、第3期群馬県介護給付適正化計画（平成27年度から平成29年
度まで）に基づき、引き続き県と連携し、市町村事務の支援を行う必要がある。
- (5) 障害者総合支援法に係る障害福祉サービス費は年々増加しており、県・市町村における事務
負担も増加傾向にある。

【目標】

- (1) 保険者と本会間の連携業務をより効率的に行うため、新たな方法を構築する。
- (2) 保険者が介護予防・日常生活支援総合事業を順調に開始できるよう支援する。
- (3) 利用者が安心して介護サービスを受けられるよう、事業所の環境づくりを支援する。
- (4) 介護給付適正化事業共同支援業務について、第3期群馬県介護給付適正化計画に基づき、拡
充を図る。
- (5) 県・市町村における円滑な業務遂行のための支援を行う。

【目標に向けた取組】

- ① 保険者と本会間の連携業務強化
保険者と本会間の連携業務をより効率的に行うために実施した、県・保険者通信回線高速
化事業における回線を活用し、保険者と本会間の連携をさらに強化して、各業務をより効率
的に行うため事務処理方法を改善する。
- ② 介護予防・日常生活支援総合事業開始への対応
介護予防・日常生活支援総合事業については、平成29年度末までに全保険者で開始する
ことになっており、当該事業における審査支払業務を確実に実施するため、保険者との連携
を図る。
- ③ 苦情処理研修会の充実
苦情処理研修会について、介護サービス事業者におけるサービスの質の向上を目的として
事業者指定権者である県（中核市含む）と緊密に連携し、更なる充実を図る。
- ④ 医療給付情報確認処理における業務効率化
医療給付情報確認処理について、リストの絞込み作業のみ実施しているが、効率的に処理
を行い、保険者に医療給付情報を迅速に提供する。
- ⑤ 給付実績を活用した情報提供
給付実績を活用した情報提供として、ケアプラン分析システムから出力された情報や機能
を市町村及び県に提供しているが、個別に説明会等を開催し、更なる支援の充実を図る。
- ⑥ 障害者総合支援説明会の充実
県・市町村担当者が円滑に業務遂行できるよう、実践的・効果的な説明会を開催し支援す
る。

【年度別実施計画】（第3 提供サービスの質の向上、顧客満足度の向上）

| 項 目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|-------------------------|-------|------|------|------|
| 3-6 介護・障害関係事業の推進 | | | | |
| ① 保険者と本会間の連携業務強化 | 検討・実施 | → | | |
| ② 介護予防・日常生活支援総合事業開始への対応 | 実施 | → | / | |
| ③ 苦情処理研修会の充実 | 実施 | → | | |
| ④ 医療給付情報確認処理における業務効率化 | 検討・実施 | → | | |
| ⑤ 給付実績を活用した情報提供 | 検討 | 実施 | → | |
| ⑥ 障害者総合支援説明会の充実 | 実施 | → | | |

第4 新たな課題への対応

4-1 国保制度改革への対応

【課題】

平成27年5月27日に成立し、同29日に公布された「持続可能な医療保険制度を構築するための国民健康保険法の一部を改正する法律」により、平成30年度から都道府県が保険者に加わり、市町村が運営していた国保が都道府県及び市町村の共同運営になることが決定した。保険者の共同目的達成機関である本会は、取り巻く環境の変化に対応し、引き続き国保の運営に貢献していかなければならない。







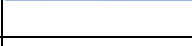
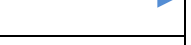

【目標】

- (1) 国保制度改革に関する情報を幅広く収集し、的確に対応する。
- (2) 変化する県及び市町村の業務の支援及び受託を実現する。

【目標に向けた取組】

- ① 県及び市町村との連携強化
「県と市町村の協議の場」等を通じて情報を交換し、課題、目標、方針等を共有する。
- ② 国保中央会及び他都道府県連合会との連携強化
説明会、研修会等を活用して交流を深め、全国的な情報を早期に収集する。
- ③ 事業内容の検討
県及び市町村が実施する準備業務及び新規業務を分析し、本会で支援可能な業務を受託するとともに、本会の既存業務への影響を分析し、適切な対応をする。
- ④ 国保保険者標準事務処理システムへの対応
国保制度改革に伴い開発される国保保険者標準事務処理システム（国保事業費納付金等算定標準システム、国保情報集約システム、市町村事務処理標準システム）に関する業務を的確に遂行し、県及び市町村における導入の支援及び業務運用の受託を実現する。

【年度別実施計画】（第4 新たな課題への対応）

| 項目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|-------------------------|-------|--|---|---|
| 4-1 国保制度改革への対応 | | | | |
| ① 県及び市町村との連携強化 | 実施 |  |  |  |
| ② 国保中央会及び他都道府県連合会との連携強化 | 実施 |  |  |  |
| ③ 事業内容の検討 | 検討・実施 |  | 実施 |  |
| ④ 国保保険者標準事務処理システムへの対応 | 検討 | 検討・実施 | 実施 |  |

4-2 保険者や本会を取り巻く環境の変化等への対応

【課 題】

平成25年12月5日に成立し、同13日に公布された「持続可能な社会保障制度の確立を図るための改革の推進に関する法律（社会保障改革プログラム法）」に沿って、国民健康保険を始めとした医療保険や介護保険に係る様々な改革が進められているなか、保険者や本会を取り巻く環境は今後とも変化していくことが想定され、それらの変化に的確に対応しながら、保険者の共同目的達成機関として、保険者業務の効率的な遂行に寄与するための支援等を行っていく必要がある。

【目 標】

- (1) 各種制度改正等への確かつ確実な対応を行う。
- (2) 変化する保険者業務において、どのような支援等ができるか検討する。

【目標に向けた取組】

- ① 各種制度改正等への対応
各種制度改正等への確かつ確実な対応をするため、しっかりとした情報収集を行い、関係機関等との連携も図る。
- ② 変化する保険者業務への対応
マイナンバー制度の開始や地域包括ケアシステムの構築など、変化する保険者業務において、本会として支援できることがないか、保険者のニーズ等も把握しながら検討し、実施可能な業務等があれば実施する。

【年度別実施計画】（第4 新たな課題への対応）

| 項 目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|----------------------------------|-------|--|---|---|
| 4-2 保険者や本会を取り巻く環境の変化等への対応 | | | | |
| ① 各種制度改正等への対応 | 実施 |  |  |  |
| ② 変化する保険者業務への対応 | 検討・実施 |  |  |  |

第5 組織運営の改善・強化

5-1 コスト削減

【課題】

- (1) 国保の厳しい財政状況の中、可能な限りコストを削減し、手数料を抑えることが求められている。
- (2) コストを削減しても品質は落とさず、最小の経費で最大の効果を上げることが求められている。

【目標】

- (1) 毎年適正な手数料の検討を実施し、計画的・継続的な手数料の削減を実施する。
- (2) 支出の中で大きな割合を占めている人件費・委託料について見直しを実施することにより、コスト削減を実現する。

【目標に向けた取組】

- ① コスト分析の継続的な実施
財務諸表を活用したコスト分析を実施することにより、無駄な支出や、削減可能な支出を洗い出し、効果的なコスト削減に取り組む。
また、単年度収支に捉われることなく中長期的な視点からの財政状況等も把握できる仕組みを構築する。
- ② 人件費の計画的な抑制
業務の効率化、職員の資質向上等により、短時間で質の高いサービスの提供を実現し、計画的に人件費を抑制する。
- ③ 委託料の抜本的な見直し
特にシステム関連経費等について、不要な経費や重複している経費等が無いか抜本的に見直しを図る。
- ④ 5S3M活動の強化
従来からの取組である5S3M活動をさらに強化し、徹底的に業務を効率化することにより、コスト削減に取り組む。

【年度別実施計画】（第5 組織運営の改善・強化）

| 項目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|------------------|------|--|------|------|
| 5-1 コスト削減 | | | | |
| ① コスト分析の継続的な実施 | 実施 |  | | |
| ② 人件費の計画的な抑制 | 実施 |  | | |
| ③ 委託料の抜本的な見直し | 実施 |  | | |
| ④ 5S3M活動の強化 | 実施 |  | | |

5-2 機動的な組織体制作り

【課題】

- (1) 時代の変化や情勢の変化に対し、迅速かつ的確に対応することが求められている。
- (2) 保険者ニーズに合わせて、質の高いサービスの提供が求められている。

【目標】

- (1) 様々な変化や、保険者ニーズに対応するため、迅速な意思決定が可能な組織体制を構築する。
- (2) 新たな業務にも迅速に対応できるよう、柔軟な人員配置が可能な組織体制を構築する。
- (3) 職員一人一人が多様な業務に対応できる層の厚い組織体制を構築する。

【目標に向けた取組】

- ① 方針決定の迅速化
本会で対応する必要がある事象について、まずは迅速に組織の方針を決定し、また、その方針を全職員が共有することができる施策を実施する。
- ② 情報の共有化
保険者のニーズに迅速に対応できるよう、課長会議や庁内ネットワーク等を有効活用し、あらゆる情報を共有化する。
- ③ 知識の共有化
柔軟な人員配置を可能にするため、職員同士で知識の伝達を行い、職員個々の知識の共有化を図る。
- ④ 将来を見据えた人員配置
組織体制や人員配置について、将来を見据えて、計画的・戦略的に実施し、適材・適所も考慮しつつ、多様な業務に対応できる職員を育成する。
- ⑤ マンパワーの創生
既存業務について、継続的に見直しを図り効率化することにより、新たな保険者ニーズに対応するマンパワーを創生する。
また、再雇用職員の有効活用についても推進する。

【年度別実施計画】（第5 組織運営の改善・強化）

| 項目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|-----------------------|------|--|------|------|
| 5-2 機動的な組織体制作り | | | | |
| ① 方針決定の迅速化 | 実施 |  | | |
| ② 情報の共有化 | 実施 |  | | |
| ③ 知識の共有化 | 実施 |  | | |
| ④ 将来を見据えた人員配置 | 実施 |  | | |
| ⑤ マンパワーの創生 | 実施 |  | | |

5-3 内部統制の強化

【課題】

- (1) 個人情報を中心とする重要な情報資産を数多く取り扱っている本会では、これらの情報資産を様々な脅威から保護し、保険者並びに関係機関等から信頼される事業運営を行い、社会的責務を果たす必要がある。
- (2) 今後、審査支払機関間の競争が本格化し、財務の健全性や透明性等について外部からの評価を受けることも想定されるため、適正な業務遂行を図ることが必要となっている。

【目標】

- (1) 従来からの実施施策である、情報セキュリティ対策、コンプライアンス対策及びリスク管理対策について、PDCAサイクルによる改善を行いながら強化を図る。
- (2) 財務の健全性を高めるための取組を実施するとともに、外部への公表等も含め、財務の透明性を高める取組も実施する。

【目標に向けた取組】

- ① 既存施策の継続及び強化
従来からの実施施策である、ISO27001認証の継続取得による情報セキュリティ対策や本会の社会的責務を認識してのコンプライアンス対策、業務上の事故やクレームなどを未然に防ぐためのリスク管理対策等を継続して実施し、内容を適宜見直しながら取組の強化を図る。
- ② 財務の健全性、透明性を高める取組
必要な財務諸表を公表するとともに、公認会計士による監査を継続して実施し、結果についても公表することとする。

【年度別実施計画】(第5 組織運営の改善・強化)

| 項目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|--------------------|------|--|---|---|
| 5-3 内部統制の強化 | | | | |
| ① 既存施策の継続及び強化 | 実施 |  |  |  |
| ② 財務の健全性、透明性を高める取組 | 実施 |  |  |  |

5-4 明るい組織作り

【課題】

- (1) 職員のモチベーションが高まり、個々の能力を最大限に発揮するためには、職場環境が重要な要素となっている。
- (2) 平成27年12月から従業員50人以上の事業所について、メンタル不調の未然防止のため、ストレスチェック制度の導入が義務付けられた。
- (3) 社会的にもメンタル疾患の増加が問題となっており、ストレスチェック制度の導入以外にも職場として未然防止策を検討する必要がある。

【目標】

- (1) 日頃から職員間で積極的にコミュニケーションをとることにより、業務における情報を共有し、また組織として目指す方向の統一化を図る。
- (2) ストレスチェック制度を効果的に実施する。
- (3) 職場内でメンタル不調になりそうな職員の微妙な変化に気付き、周りからサポートできる組織を目指す。

【目標に向けた取組】

- ① 職員間のコミュニケーションの活発化
職員間でのコミュニケーションを活発化し、上司と部下又は同僚同士において信頼関係を構築することにより、組織としての連帯感を高める。
- ② ストレスチェックの実施
ストレスチェック制度の目的等について、職員に周知し理解させることで、個々の自己防衛や集団分析により発見したストレス要因の除去を実施する。
- ③ セクハラ・パワハラの防止
セクハラ・パワハラの外部相談窓口設置等、従来からの施策を更に充実・強化し、セクハラ・パワハラを許さない職場風土を定着させる。

【年度別実施計画】(第5 組織運営の改善・強化)

| 項目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|---------------------|------|--|------|------|
| 5-4 明るい組織作り | | | | |
| ① 職員間のコミュニケーションの活発化 | 実施 |  | | |
| ② ストレスチェックの実施 | 実施 |  | | |
| ③ セクハラ・パワハラの防止 | 実施 |  | | |

5-5 人材育成

【課題】

- (1) 本会では、平成31年度までに現在の管理職の大半が定年退職を迎えるため、次世代の管理職を育成する必要がある。
- (2) 今後も本会を取り巻く環境はめまぐるしく変化することが想定され、それらの変化に対応するため、職員の業務遂行レベルの全体的な底上げをする必要がある。
- (3) 各関係機関と連携していく中で、信頼関係を築くことが大切であり、そのためには、今まで以上に職員の礼儀・品格等を向上させていく必要がある。


【目標】

- (1) 業務遂行において役割・責任・権限を認識し、自ら行動を起こせる職員を育成する。
- (2) 一人一人が自分の知識に自信と責任を持ち、リーダーとして他の職員を指導・教育できる職員を育成する。
- (3) 礼節をわきまえ、品格ある対応ができる職員を育成する。

【目標に向けた取組】

- ① OJTによる人材育成
OJTにより、計画的・意図的な職員の業務遂行能力の向上を図る。
- ② 各種研修制度による人材育成
既存の各種研修制度等について定期的に内容の見直しを行い、充実・強化する。

【年度別実施計画】(第5 組織運営の改善・強化)

| 項目 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 31年度 |
|-----------------|------|--|------|------|
| 5-5 人材育成 | | | | |
| ① OJTによる人材育成 | 実施 |  | | |
| ② 各種研修制度による人材育成 | 実施 |  | | |

第6 計画の推進

6-1 推進体制

本計画に掲げられた施策の着実な実行を確保するため、中期運営計画推進会議（常務理事、事務局長、事務局次長及び課長）が、計画の進捗状況の管理と事後評価等について責任をもって行うとともに、各課横断的な施策については、複数課を調整して整合的かつ効果的な実施を確保する。

6-2 計画の評価と修正・見直し

中期運営計画推進会議は、年度毎に計画の成果を評価し、その結果を反映させるため、PDCAサイクルをまわして計画の修正（必要なものは直ちに足し、不必要となったものは直ちにやめる等）を行い、計画目標の確実な達成に向けた取組を的確なものとする。

なお、保険者や本会を取り巻く環境は今後とも大きく変化していくことが想定されることから、平成30年度を目途に計画の検証と必要に応じた見直しを行う。

