

6 内部監査

A 保健指導プログラムの質の管理に関する内部監査をどのように実施していますか？

ねらい

提供する保健指導プログラムが委託基準を満たすとともに、継続的改善を確実にを行うために、内部監査を定期的に行うことが効果的です。

基本的 考え方

内部監査においては、監査チームの構成を決め、保健指導の質の管理への取組み全体について監査を行い、監査結果に基づく改善を計画的に行います。

[具体的な事項]

1. 監査チームの構成

内部監査は、主に組織内の各部署より監査チームのメンバーを選出することになりますが、より客観的な視点を得るため、外部専門家を参加させることが有効です。

確認事項6-A-1 保健指導プログラムの質の管理に関する内部監査が定期的に行われることになっているか？

確認事項6-A-2 内部監査には、外部専門家が参加しているか？

2. 監査内容

内部監査は、委託基準の遵守状況、プログラムの妥当性および有効性とその改善への取組みについて、文書、記録、インタビューをもとに全般的な監査を行うことが必要です。

確認事項6-A-3 内部監査の範囲は、委託基準の遵守状況、プログラムの有効性、質の管理状況など全般にわたっているか？

3. 監査結果に基づく改善

監査結果の改善コメントに基づき改善計画を策定して、保健指導プログラムの質の管理方法等について改善を図ります。

確認事項6-A-4 監査結果に基づき改善計画が策定され、保健指導プログラムの質の管理方法等について改善が行われることになっているか？ また改善が行われているか？

付録2

「保健指導の質の管理」の基本的考え方

1ー保健指導サービスの

質の管理に関する基本方針

2ープログラム・マニュアルの質の管理

付録2 「保健指導の質の管理」の 基本的考え方

保健指導の質を管理することは容易ではありません。その理由として、質そのものを客観的に評価する指標がないことや、保健指導実践者と対象者が1対1の関係で行われることが多く、個々の保健指導者の質が評価されにくいことなどが挙げられます。しかし、アウトソーシング先の保健指導サービス事業者の質を、保健指導サービスの質の管理状況を評価することによって間接的に評価することは可能です。すなわち事業者が取組む保健指導サービスの質のマネジメントシステムを評価することです。

このようなマネジメントシステムでは、まず事業者の決意を基本方針として明確にします。保健指導サービスの質のマネジメントシステムでは、(1)委託基準を遵守すること、(2)保健指導プログラムの継続的改善を図ること、(3)保健指導実践者の資質の向上に取り組むことによって保健指導サービスの質の管理を行うこと、を基本方針として挙げ、その達成に向けた取組みを構築する必要があります。質の管理のための仕組みの内容は、保健指導プログラム(マニュアル等)の質の管理と保健指導実践者の質の向上への取組みになります。それぞれについて定期的に評価を行い、その結果に基づき改善の取組みを行います。また、再委託する場合には、再委託先のサービスの質も自社(機関)が提供したサービスと同一レベル以上の質であることを保証しなければなりません。このような仕組みの中では、監査という手法を取入れ、仕組みそのものの改善の機会を持つことも非常に重要です。

本ガイドにおける保健指導サービスの質の評価は、以上のようなマネジメントシステム概念に基づき、管理状況を評価する手法が採られています。具体的には、以下の項目を実行することを求めています。

1 保健指導サービスの質の管理に関する基本方針

1-A-1 保健指導サービスの質の管理に関する基本方針が宣言されている。

1-A-2 基本方針に以下の項目が含まれている。

- 委託基準を遵守すること
- 保健指導プログラムの継続的改善を図ること
- 保健指導実践者の資質の向上に取り組むことによって保健指導サービスの質の管理を行うこと

1-A-3 基本方針が、ホームページやパンフレットなど、様々な方法で委託元に明示されている。

1-A-4 基本方針が、ホームページやパンフレットなど、様々な方法で委託元に明示されている。

2 プログラム・マニュアルの質の管理

2-A 保健指導サービスマニュアルの内容と周知

2-A-1 保健指導サービスマニュアルには、以下についての必要な内容が含まれている。

- 保健指導の実施に必要な医学的事項
- 提供される保健指導プログラム
- 実施方法ごとの標準的な保健指導の内容
- 支援のための材料や学習教材の使用法

- 保健指導実施環境への配慮
 - 外部機関や主治医との連携
 - 保健指導実施後のフォローアップ
 - 後日の問合わせへの対応方法
 - 苦情への対応方法
 - 呼び出しに応じない対象者および中断者への対応方法
 - 医療的な対応が必要な対象者への対応方法
 - メンタルヘルス上の課題を有する対象者への対応方法
 - 記録と記録の管理に関する方法
 - 再委託先の質の管理状況の確認方法
 - 保健指導実践者の評価と改善の方法
 - 保健指導プログラムの評価と改善の方法
- 2-A-2 保健指導サービスマニュアルの内容は十分に具体的である。
- 2-A-3 保健指導サービスマニュアルは、すべての保健指導実践者に配布または社(機関)内ネットワークを通じて入手可能な状態になっている。
- 2-A-4 説明会や研修の機会を利用して、すべての従業員に保健指導サービスマニュアルの内容が周知されている。
- 2-B 保健指導サービスマニュアルの妥当性の維持
- 2-B-1 マニュアルの作成や改訂において、医学的事項や保健指導の実践に関して専門家のアドバイスを受けている。
- 2-B-2 マニュアルの改訂担当者が明確にされている。
- 2-B-3 マニュアルが計画的に見直されている。
- 2-C 委託元の保健指導計画策定の支援
- 2-C-1 保健指導計画の立案の支援に専門職員を派遣できる。
- 2-C-2 保健指導計画の評価のために、必要な情報の提供が可能である。
- 2-D 保健指導の実施記録
- 2-D-1 保健指導の記録様式が作成されている。
- 2-D-2 記録の項目は、保健指導の連続性を確保するために十分な内容を含んでいる。
- 2-D-3 保健指導の記録に関して、保健指導実践者に対する教育・研修に含めて指導している。
- 2-D-4 保健指導の記録が確実に行われていることを確認している。
- 2-E 問合わせに基づくサービスの改善
- 2-E-1 問合わせおよび返答の内容を記録および保存する方法が明確になっている。
- 2-E-2 問合わせの内容を共有する方法が明確になっている。共有した記録が残っている。
- 2-E-3 問合わせの内容が教材、マニュアル等の改善に結び付けられている。
- 2-F 苦情に基づくサービスの改善
- 2-F-1 従業員個人に帰する苦情について、改善に向けた対応方法が明確になっている。

付録2

「保健指導の質の管理」の基本的考え方

2—プログラム・マニュアルの質の管理

3—保健指導実践者の質の向上

2-F-2 マニュアルやプログラム等に帰する苦情について、改善に結び付ける方法が明確になっている。また結び付けられている。

2-F-3 苦情の内容を研修計画や内容に結びつける方法が明確になっている。また結び付けられている。

2-G 委託元に対する情報の提供

2-G-1 委託元の要望に応じて、保健指導サービスの実施状況および効果評価に必要な情報の提供が可能である。

2-H 保健指導プログラムの評価と改善

2-H-1 保健指導プログラムのプロセスおよびアウトカムに関して、定期的に評価が行われている。

2-H-2 プログラムの評価結果に基づき、改善を図る手順が明確である。また、改善が図られている。

3 保健指導サービスの質の管理に関する基本方針

3-A 保健指導を実施する新規従業員および非常勤スタッフの質の管理

3-A-1 新規採用者に対する研修プログラム(1ヶ月以上)が存在する。

3-A-2 研修プログラムは、保健指導を実施するうえで必要な医学的知識に関する事項、法令や制度に関する事項、各社(機関)の保健指導マニュアルに関する事項、ロールプレイや事例検討などの方法での保健指導技術に関する事項が含まれている。

3-A-3 新規採用者ごとに指導者(一定の経験を有する保健指導実践者等)が指名され、指導を行う体制がある。

3-A-4 新規採用者ごとに、研修計画が立てられ、その経過および結果に関する記録が存在する。

3-A-5 新規採用者が、単独で保健指導を実施できるレベルにあることを判断する方法が明確になっている。

3-A-6 非常勤の保健指導実践者の知識・技術について、実践的な方法で確認が行われている。

3-A-7 非常勤の保健指導実践者に対して、継続的な改善に向けた研修が提供されている。

3-B 保健指導実践者の教育・研修

3-B-1 最新知識を身に付けるための研修機会が計画的に提供されている。

3-B-2 保健指導実践者の保健指導技術の向上のために、ロールプレイなどの実践的な研修機会が定期的に提供されている(最低年1回以上)。

3-C 保健指導実践者の評価と改善計画

3-C-1 個々の保健指導実践者の技術の評価するための方法が明確になっている。

3-C-2 個々の保健指導実践者の技術の評価するための情報収集および評価が計画的に行われている。

3-C-3 保健指導の成果等の評価を行うために必要な情報を収集する仕組みが存在する。

3-C-4 保健指導の成果等の評価を行うための情報収集および評価が計画的に行われている。

3-C-5 保健指導実践者ごとに評価結果のフィードバックと改善に向けた指導が定期的に行われている。

3-C-6 保健指導実践者ごとに、評価結果をもとに研修計画や改善計画が立案されている。

3-C-7 研修計画や改善計画の進捗状況や改善状況を定期的に確認するための管理者による面談が行われている。

3-C-8 研修計画や改善計画に基づく研修の実施状況が記録されている。

3-D 保健指導実践者の質の向上の取組みに対する専門家による評価や助言

3-D-1 保健指導実践者の教育研修プログラムの妥当性および確実な実行のために、計画的に内外専門家から評価や助言を受けている。

3-D-2 教育研修プログラムについて、内外の専門家による助言に基づき、改善を行う方法が明確になっている。また改善が行われている。

4 情報公開

4-A 保健指導サービスや質の向上の取組みの集計や公表

4-A-1 保健指導の質の向上のための取組みが取りまとめられている。

4-A-2 取りまとめた内容は、取組み実態に合っている。

4-A-3 保健指導の質の向上のための取組みが冊子やインターネットなどで外部に公表されている。

4-A-4 公表対象の範囲は、少なくともすべての委託元を含む、広い範囲となっている。

4-A-5 内容が取組み実態に合っていることに関して、外部専門家などの確認やコメントなどによって、公表された内容の信頼性を高める工夫がなされている。

4-B 保健指導に関する研究や質の向上のための取組みの発表

4-B-1 保健指導に関する研究が行われている。

4-B-2 保健指導に関する研究や質の向上の取組みの成果が学会や雑誌で発表されている。

5 再委託先による保健指導サービスの質の管理

5-A 再委託先の保健指導サービスの質の管理

5-A-1 再委託先の保健指導実践者の能力およびサービスに関する質の基準が設けられている。

5-A-2 再委託先の保健指導実践者の能力や技術の評価および教育・研修等による向上への取組み状況、保健指導サービスの質が確認されている。

5-A-3 再委託先の保健指導サービスの質の評価状況に基づき、必要に応じて改善の指摘を行うことが明確になっている。

6 内部監査

6-A 保健指導プログラムの質の管理に関する内部監査

6-A-1 保健指導プログラムの質の管理に関する内部監査が定期的に行われることになっている。

6-A-2 内部監査には、外部専門家が参加している。

6-A-3 内部監査の範囲は、委託基準の遵守状況、プログラムの有効性、質の管理状況など全般にわたっている。

6-A-4 監査結果に基づき改善計画が策定され、保健指導プログラムの質の管理方法等について改善が行われることになっている。また改善が行われている。

資料2:

「保健指導の質の管理ガイド」に関する報告会 兼
保健指導のクオリティーマネジメントに関するシンポジウム
プログラム

「保健指導の質の管理ガイド」に関する報告会
保健指導のクオリティーマネジメントに関するシンポジウム

厚生労働科学研究

「特定保健指導のアウトソーシング先に関するクオリティ評価ガイドの開発」研究班

平成 20 年 3 月 14 日

JNA ホール

シンポジウムのねらい

平成20年4月より特定健診・保健指導の制度が開始されます。健康管理において、健診だけでは健康増進の効果は期待されません。そのため、今回の取り組みが成果を上げるためには保健指導による介入によって対象者の行動変容が促されることが必要であり、そのためには提供される保健指導の質の維持は不可欠な要素です。

もちろん、実施主体である医療保険者が自前で取り組む場合には、それぞれの組織内で質の管理の取り組みが行われる必要があります。しかし、多くの医療保険者が保健指導をアウトソーシングすることが予想されているため、医療保険者が保健指導サービス事業者を選定する際、その保健指導の質をあらかじめ評価して、選定に役立たせることが大変重要になります。もちろん、「標準的な健診・保健指導プログラム(確定版)」で示された委託基準を遵守している事業者から選ぶことが必要ですが、健診の精度と異なり、保健指導の質を評価することは容易ではないため、委託基準では保健指導実践者に一定の研修を積ませる努力を求めているにすぎません。一方、保健指導サービス事業者にとっても、保健指導の質の管理の努力が委託元に評価され、契約に結びつくことがなければ、継続的な取り組みはできなくなります。

そのような問題を解決するために、医療保険者がサービス事業者の保健指導の質の管理状況の評価したうえで、一定の水準の管理を行う業者を選定することを促すために、平成19年度厚生労働科学研究費補助金循環器疾患等生活習慣病対策総合研究事業で、「保健指導の質の評価ガイド(評価ガイド)」の開発を行いました。このたび、その成果である評価ガイドの開発の経緯と使用方法に関する報告会を兼ね、保健指導のクオリティーマネジメントに関するシンポジウムを開催することになりました。

本シンポジウムでは、委託元となる医療保険者、委託先である保健指導サービス事業者の立場を超えて、組織で行う保健指導の質の管理の在り方を、皆さんと一緒に検討してみたいと思います。

研究代表者 森 晃爾

プログラム

主催者挨拶(13時予定)

森 晃爾(産業医科大学)

第1部 報告

保健指導のクオリティーマネジメントと「保健指導の質の管理ガイド」

森 晃爾(産業医科大学)

休 憩

第2部 パネルディスカッション

座長 趣旨説明

石原逸子(産業医科大学)

森 晃爾(産業医科大学)

パネリスト発表

小林恵美子 (埼玉県草加市保健センター)

遠藤 恵子 (淳風会)

松田 一美 (社会保険健康事業財団)

松本 光正 (前三越健康保険組合)

指定発言

橋本しげ子 (三重県健康福祉部)

橋本 光子 (福島県保健福祉事務所)

井伊久美子 (日本看護協会)

小山 一郎 (旭化成)

休 憩

ディスカッション

閉会挨拶 (17時予定)

森 晃爾(産業医科大学)

報告

保健指導のクオリティーマネジメントと「保健指導の質の評価ガイド」

森 晃爾

産業医科大学副学長・産業医実務研修センター所長・教授

内容

1. 保健指導の質の意義と意味
2. 保健指導の質の管理方法
3. 保健指導の質の評価ガイド
4. 保健指導サービスの品質管理システム

職歴

平成 2年 (財)西日本産業衛生会北九州診療所 健康管理部長
平成 4年 エッソ石油株式会社医務部長
平成12年 エクソンモービル有限会社 医務産業衛生部統括部長
平成15年 産業医科大学産業医実務研修センター所長
平成17年 産業医科大学副学長・産業医実務研修センター所長

パネルディスカッション

保健指導のクオリティーマネジメント

座長

石原逸子

産業医科大学産業保健学部教授

職歴

昭和52年 日本赤十字社医療センター看護師

昭和61年 日本赤十字看護大学看護学部看護学科(助手、講師)

平成 5年 神戸市衛生局病院経営管理部経営管理課 係長

平成 8年 神戸市看護大学准教授

平成12年 産業医科大学産業保健学部 教授

森 晃爾

産業医科大学副学長・産業医実務研修センター所長・教授

職歴

前掲

パネリスト

小林恵美子

埼玉県草加市保健センター 主査

国保ヘルスアップ事業での取り組み

内容

1. 国保ヘルスアップ事業の概要
2. 事業の中で心がけてきたこと～保健指導プログラム及び保健指導実践者の質の管理の視点で～
3. 今後の課題

職歴

平成 2年 杏林大学医学部附属病院勤務

平成 6年 埼玉県草加市役所 草加市保健センター 勤務

遠藤 恵子

(財)淳風会健康管理センター 総合健診部 保健指導課課長

全国労働衛生団体連合会における 特定保健指導品質保証ガイドラインについて

内容

1. 特定保健指導品質保証分科会の取り組み
2. 特定保健指導品質保証ガイドラインの概要
3. 特定保健指導に関する今後の取り組み

職歴

平成 8年 (財)淳風会健康管理センター入職(保健師として)

(全衛連 特定保健指品質保証分科会 委員)

(同 特定保健指導教育研修分科会 委員)

(同 保健師・看護師基本・専門コース研修講師)

松田 一美

(財)社会保険健康事業財団 本部保健部長

一本の鉛筆をそろえることから始まった保健指導
～価値が『評価』されることにより資源(ヒト・モノ・カネ・情報)は獲得できる～

内容

1. 当財団の概要と特定保健指導の準備状況
 - (1) 対象者の特徴
 - (2) 指導の方法
 - (3) 活用媒体とマニュアル
 - (4) 研鑽体制
 - (5) 評価

2. 提言
 - (1) 保健指導は“商品”・保健事業は“経営”という観点をもとう！
 - (2) Plan→Do→See→Action のマネジメントサイクルに基づき、特定保健指導をより完成度の高い商品にしよう！

職歴

昭和54年 聖路加国際病院小児病棟 就職
昭和55年 南浦和病院(現わかくさ病院)就職
昭和62年 千葉市役所保健指導課 就職
平成 2年 (財)社会保険健康事業財団 千葉県支部就職
平成 6年 同 本部保健部健診事後指導課主任
平成14年 同 本部保健部健康指導課長
平成18年 同 本部保健部長

松本 光正

三越健康保険組合 前常務理事

特定健診・特定保健指導の準備状況

内容

1. 三越健保の概要
2. 健診および保健指導の現状と課題
3. 特定保健指導に向けた体制
4. 全国の健保組合の状況

職歴

職歴

昭和48年 株三越入社
大阪店総務 GM
サテライト事業部長
千葉店副店長
平成17年 三越健康保険組合 常務理事