

する理解のほか、特定保健指導の制度、_____が行う保健指導サービスの内容および品質管理方法について、適切な知識を維持するために、5.3.2による教育・研修を受ける。

4.1.2 契約手順

契約の手順については、_____契約マニュアルを作成して、適切な契約を行う。

_____契約マニュアルは、保健指導サービス品質管理マニュアルの一部として、見直される。

添付: _____ 契約マニュアル

4.1.3 実施報告

契約期間終了後に委託元に対して、契約に基づき実施報告を行う。実施報告を行う場合の内容は、以下の項目として、委託元の要求に応じて追加する。

また、_____全体の保健指導サービスの実績についても、10.3.2に基づき情報提供する。

4.2 問い合わせ

4.2.1 保健指導対象者からの問合せ

4.2.1.1 問合せ窓口

保健指導対象者からの問合せの窓口を以下のとおり明確化して、その内容を各種書類に明示し、対象者が容易に相談できるように配慮する。

相談窓口

担当者

アクセス方法

受付時間

4.2.1.2 問合せへの対応

問合せ窓口の担当者は、問合せの内容を記録するとともに、相談窓口で対応できない問合せについては、内容によって以下に分類し、それぞれ適当な相談対応者をつなぐ。

- 保健指導の内容に関すること :
- 疾病や医学的事項 :
- 特定健診・保健指導等の制度に関すること :

添付: 問合せ内容・対応記録様式

(返答内容の記録様式と共通で利用できるものを作成する)

4.2.2 委託元からの問い合わせ

4.2.2.1 問合せ窓口

委託元からの問合せの窓口を以下のとおり明確化して、その内容を各種書類に明示し、容易に相談できる

ように配慮する。

相談窓口

担当者

アクセス方法

受付時間

4.2.2.2 問合せへの対応

問合せ窓口の担当者は、問合せ内容・対応記録様式に問合せの内容を記録するとともに、相談窓口で対応できない問合せについては、内容によって以下に分類し、それぞれ適当な相談対応者につなく。

- 契約に関する事項
- 保健指導の実施に関する事項

問合せ対応者は、文書または口頭で問合せ者に返答するとともに、問合せ内容・対応記録様式に記録し、返答内容を問合せ窓口へ送付する。問合せ窓口で対応した場合にも、返答内容を記録する。問合せ担当者は、対応の完了が確認できた問合せ事項を品質管理担当者に送付する。品質管理担当者は、各記録を____年間保存する。

添付：問合せ対応手順

4.2.3 問合せ内容の共有

品質管理担当者は、共有を早急に行う必要があると判断した問合せ事項については速やかに実施し、またそれ以外については、月に1度、問合せ内容を以下の部署に供覧する。

- 保健指導対象者からの問合せ
- 委託元からの問合せ

添付：供覧様式

4.2.4 問合せ内容に基づく改善

_____および品質管理担当者は、問合せ内容に基づく改善が、_____の保健指導サービスの向上に繋がると判断した場合には、品質管理委員会に具体的な改善について提案し、同委員会における審議結果に基づき、9.4.1に基づく改善計画を策定して、改善を実行する。

4.3 保健指導結果の委託元へのフィードバック

委託元へのフィードバック手順に基づき、保健指導結果を提供する。その際、委託元からの特段の要望がない場合には、_____の標準様式で提供するが、委託元からの要望がある場合には、_____の承認に基づき標準様式の内容に加えて情報の追加を基本とする。

委託元へのフィードバック手順

(添付: 標準様式)

4.4 苦情・トラブル処理

4.4.1 苦情対応窓口

苦情窓口を以下の明確化する。

相談窓口

担当者

アクセス方法

受付時間

4.4.2 苦情およびトラブルに対する対応

4.4.2.1 初期対応

すべての苦情については、4.4.2.2 の苦情・トラブル対応手順に従い初期対応を行ったうえで、その発生を苦情・トラブル対応記録様式に記載し、対応責任者に速やかに(即日)報告する。

保健指導実施等の場面で発生したトラブルに対しては、4.4.2.2 の苦情・トラブル対応手順に従い初期対応を行ったうえで、その発生を苦情・トラブル対応記録様式に記載し、対応責任者に速やかに(即日)報告する。

4.4.2.2 苦情・トラブル対応手順

苦情・トラブル対応については、すべての対応責任者を一本化し、苦情・トラブル対応手順に従い、対応を行う。また、すべての対応内容は記録し、品質管理担当者は、各記録を____年間保存する。

- 苦情・トラブル対応責任者 _____ :

添付: 苦情・トラブル対応手順

苦情・トラブル対応記録様式

4.4.2.3 苦情・トラブル内容の共有

苦情・トラブル対応責任者は、緊急性が高いと判断した場合には速やかに保健指導サービスに関係するすべての部署にその内容を供覧する。それ以外の苦情・トラブルについては、品質管理委員会で確認の上、すべての部署に供覧する。

添付: 供覧様式

4.4.3 苦情・トラブル内容に基づく改善

_____ および品質管理担当者は、苦情・トラブル内容に基づく改善が、_____ の保健指導サー

ビスの向上に繋がると判断した場合には、品質管理委員会に具体的な改善について提案し、同委員会における審議結果に基づき、9.4.1に基づく改善計画を策定して、改善を実行する。

4.5 保健指導対象者の保護

4.5.1 禁止事項

4.5.1.1 禁止事項の明確化

保健指導対象者の財産や生命、人権等の保護のため、_____の保健指導において以下の内容を禁止事項として定める。

- 物品の販売・勧誘
- 医学的根拠に基づかない代替医療の推奨
- 宗教等への勧誘
- 暴力・ハラスメント行為
- その他、保健指導対象者の財産や生命、人権を脅かす行為

4.5.1.2 禁止事項の遵守状況の確認

品質管理担当者は、禁止事項が行われていないことを、顧客満足度調査の自由記載欄や苦情などの情報をもとに確認し、品質管理委員会に報告する。

4.5.1.3 禁止事項の周知対応

禁止事項については、各種研修機会を通じて職員に教育するとともに、保健指導対象者や委託元からの情報に基づき、守られていることを確認する。違反した職員が発覚した場合には、懲戒対象とすることがある。

4.5.2 緊急時への対応

4.5.2.1 緊急対応計画

_____内で発生する急病人や火災等の緊急事態の発生に備え、緊急対応計画を策定する。緊急対応計画には、以下の事項が含まれる。このうち備品の保持・管理については、6.2 備品基準において管理される。また、緊急対応計画は、毎年見直される。

- 対応組織・要員
- 訓練計画(訓練記録様式を含む)
- 備品の保持・管理
- 外部機関

添付: 緊急対応計画

4.5.2.2 緊急対応訓練

緊急対応訓練には、組織としての対応能力向上のための訓練と要員の救急対応技術向上のための訓練がある。緊急対応計画に基づき、想定される緊急事態に対する対応訓練を実施し、その記録を保存する。

5 人員

5.1 保健指導実践者

5.1.1 有資格者

_____の保健指導の実施は、以下の有資格者によって提供する。

- 医師
- 保健師
- 管理栄養士

また、運動に関する詳細な指導については、健康運動指導士、ヘルスケアトレーナー(運動指導専門研修修了者)が行う。

5.1.2 保健指導実践者の採用基準

保健指導実践者の採用に当たっては、資格が 5.1.1 を満たすとともに、保健指導に関する実践経験および技術面の評価を行い、その他の事項とともに総合的に判断する。

5.1.3 健診・保健指導の研修ガイドラインに基づく実践者育成プログラム

_____で実施する保健指導サービスの保健指導実践者は、健診・保健指導の研修ガイドラインに基づく実践者育成研修プログラムの修了を基本とする。

新規採用者等で保健指導実践の開始までの間に外部での同プログラムの受講機会が得られない場合には、内で同等のレベルの研修を受けさせる。

5.1.4 新規採用者の教育・研修

5.1.4.1 研修期間

新規採用者については、保健指導の実践経験に関わらず、以下の目安として一定の教育研修期間を設ける。

- 経験者 :1ヶ月
- 未経験者 :3ヶ月

5.1.4.2 採用者の研修計画および指導担当者

新規採用者に対する経験者および未経験者について標準的な研修計画を明確にする。その上で、研修企画担当者は、各採用者の事情に応じて、個人ごとに研修計画を修正し、_____に研修計画を送付する。

_____は、指導担当者を指名し、研修計画の実行を管理させる。

研修計画には、以下の事項を含める。

- _____の組織、理念
- 就業規則等の服務規程
- _____全体および_____の業務内容
- 保健指導の質の管理に関する基本方針
- 保健指導を実施する上で必要な医学面等の知識
- 保健指導サービスに関する法令や制度
- 効果的な保健指導を行う上で必要な対象者の理解のために必要な事項

- 保健指導技術に関する事項
- _____の標準的な保健指導プログラムや記録に関する事項
- 守秘義務に関する事項
- 問合せや苦情・トラブル対応に関する事項
- 緊急時対応等の保健指導対象者の保護に必要な事項
-

添付: 新規採用者に対する標準的な研修計画

5.1.4.3 単独保健指導サービスの開始

新規採用者が、単独で保健指導サービスを開始する際には、_____および研修企画担当者を含む評価者の評価を得る必要がある。

評価は、ロールプレイでの評価、実際の保健指導の観察など、以下の方法で行う。

添付: 単独保健指導サービスの開始の評価

5.1.5 継続的教育・研修

5.1.5.1 継続的教育・研修機会の提供

_____長は、保健指導の品質管理に必要な継続的教育・研修機会を提供する。その際、全保健指導実践者に一律の研修のほか、経験や技能に応じた研修機会についても配慮する。

研修企画担当者は、_____および品質管理担当者の助言を得て、_____で実施する継続的教育・研修プログラムおよび年間計画を策定し、_____長の承認を得る。

また、研修企画担当者は、_____内外の研修機会の情報を得て、すべての保健指導実践者に提供する。

_____内で実施する継続的教育・研修の機会には、以下のものを含める。

- 保健指導のロールプレイ
- 効果的な保健指導を実施するために必要な知識(行動科学、最新の医学的知識等)
- 標準的プログラムのほか、_____の取り組みに関する事項
- 守秘義務に関する事項
- 保健指導対象者の保護に関する事項
- プリセプターとしての役割に関する事項
-

添付: 継続的教育・研修計画(様式)

5.1.5.2 技術・能力等の評価

保健指導実践者ごとに、以下の項目についてモニターして、保健指導の技術・能力等の評価を行う。

- 3.5.1 保健指導の評価項目 3.5.1.1 標準的項目に示された項目
- ロールプレイまたは保健指導場面の観察による保健指導技術の評価
- 保健指導記録の内容の技術顧問による評価(全保健指導記録の5%程度)
-

5.1.5.3 向上目標の設定と管理

_____は、すべての保健指導実践者に対して、毎年1回以上評価結果と前年の保健指導技術改善計画の実行状況を基に面接を行い、保健指導技術改善計画を立案させる。その際、5.1.4.1の組織内外の研修機会の活用を促す。

添付: 保健指導技術改善計画(様式)

5.1.6 保健指導実践者に対する教育研修の記録

研修企画担当者は、すべての教育研修機会においてその内容および参加者等を記録する。記録は、保健指導実践者ごとにも整理する。

添付: 研修記録様式1(研修機会別)(様式)

研修記録様式2(職員別)(様式)

5.1.7 研修プログラムの質の管理

5.1.7.1 研修の有効性に関する評価

_____で提供される研修は、受講者から満足度、理解度等の評価およびコメントを得て、研修内容の改善を行う。

5.1.7.2 内容の妥当性の確保

研修企画担当者は、提供された研修プログラムの内容について、定期的に技術顧問の確認と助言を得て、改善を図る。

5.2 委託元のプログラム構築支援者

5.2.1 位置づけ

プログラム構築支援者は、_____内の所属組織に関わらず、同活動および研修に関しては、直接の指示・指導を受ける。

5.2.2 有資格者

委託元からプログラム構築支援を求められた場合には、プログラム構築支援者の担当者を決めて、対応を行う。

構築支援担当者は、保健指導実践または契約担当について5年以上の経験を有することを前提とするともに、以下の資格のいずれかを有していることを要件とする。

- 医師
- 保健師
- 管理栄養士
- 第1種衛生管理者
- ヘルスケアトレーナーまたは運動指導実践者

5.2.3 教育・研修

プログラム構築支援担当者は、健診・保健指導の研修ガイドラインに基づく実践者育成研修プログラムを修了する。また _____ 長は、構築支援者援担当者ごとに、年間計画を策定して、研修を受けさせる。

5.3 契約担当者

5.3.1 位置づけ

契約担当者は、保健事業管理部長の指示を受け、契約業務を担当する。

5.3.2 教育・研修

5.3.2.1 新規担当者研修

新規担当者に対する標準的な研修計画を明確にする。その上で、契約・委託元体制支援管理担当者は、各担当者の事情に応じて、個人ごとに研修計画を修正し、個人ごとの研修計画は保健事業管理部長の承認を得る。保健事業管理部長は、契約・委託元体制支援管理担当者に研修計画の実行を管理させる。

研修計画には、以下の事項を含める。

- _____ の組織、理念
- 就業規則等の服務規程
- _____ 全体および _____ の業務内容
- 保健指導の質の管理に関する基本方針
- 保健指導サービスに関する法令や制度
- 保健指導サービスの背景となる医学的事項
- 契約手順に関する事項
- 守秘義務に関する事項
- 問合せや苦情・トラブル対応に関する事項
- 緊急時対応等の保健指導担当者の保護に必要な事項

添付：新規担当者に対する標準的な研修計画

5.3.2.2 継続的教育・研修

_____長は、契約当事者に必要な継続的教育・研修機会を提供する。契約・委託元体制支援管理担当者は、_____の助言を得て、継続的教育・研修を年間計画として策定し、_____長の承認を得る。

また、契約・委託元体制支援管理担当者は研修企画担当者と連携して、契約当事者に対する継続的教育・研修の年間計画を確実に実施する。また、契約・委託元体制支援管理担当者は、実施_____内外の研修機会の情報を得て、すべての契約当事者に提供する。

_____内で実施する契約当事者の機会には、以下のものを含める。

-
-
-

5.3.3 契約当事者に対する教育研修の記録

契約・委託元体制支援管理担当者は、5.1.6 の研修記録様式を利用して、すべての教育研修機会を記録し、契約担当ごとに整理保存する。

5.4 教育研修指導者の育成

品質管理責任者は、研修企画担当者および支援する職員に対して、教育研修指導を行うための知識・技術を向上させるための研修機会を与える。研修の結果は、職員別研修記録様式に記録する。

5.5 その他

5.5.1 身分証の提示

_____長は、すべての保健指導実践者に写真つきの身分証を携帯させる。保健指導実践者は、保健指導対象者から求められたときは、これを提示する。

5.5.2 衛生上の管理

5.5.2.1 清潔の保持

_____は、保健指導実践者の清潔の保持に対して注意を払い、改善が必要な場合には指導を行う。

5.5.2.2 健康管理

_____は、(組織内の健康管理関連規定の名称)にもとづき、保健指導サービスに関わるすべての職員の健康管理を行う。保健指導実践者は、事業団が提供する健康管理機会を活用し積極的に健康の保持増進に努めるとともに、産業医による保健上および就業上の指導に応える。

5.5.3 保健指導実践者の保護

保健指導実践者等の保健指導に関わる職員が委託元または保健指導対象者から暴力やハラスメントを受けた場合には、その内容を(保健事業の責任者)および(業務運営の責任者)に報告するとともに、記録を残す。

（保健事業の責任者）および（業務運営の責任者）の間で、委託元への抗議など、必要な対応について協議して決定し、実施する。

6 施設・備品

6.1 施設基準

6.1.1 プライバシーの確保

6.1.1.1 _____施設内での実施

面接方法によって以下のとおりとする。

- 個別面接 : 通常の保健指導の内容が外部に漏れない場所で行う。
- 電話 : 保健指導実践者(担当者以外も含む)以外に、指導内容が聞こえない場所において実施する。
- e-mail : 当該保健指導実践者等を除き、e-mail にアクセスできないようにパスワード等の設定を行う。
- FAX : 電話同様に、届いたFAXが保健指導実践者(担当者以外も含む)以外に、閲覧できない場所において実施する。

6.1.1.2 委託元および委託元の指定場所での実施

保健指導の実施する場所が、他の対象者に指導内容が聴取できない場所の確保を依頼し、困難な場合には _____ 施設内での実施を依頼する。

6.1.2 施設の衛生

保健指導を実施する施設内(保健指導する部屋、トイレ等の対象者が立ち入る場所)については、以下のとおり清掃・消毒等のルールを明確にして、清潔を保つ。

6.1.3 喫煙についての基準

保健指導を実施する施設内は、全館禁煙とする。

6.2 備品基準

6.2.1 保健指導のための備品

保健指導(集団指導を含む)を行う場所において、以下の備品を設置する。

-
-
-

6.2.2 緊急事態対応のための備品

4.5.2.1 緊急対応計画に則り、緊急事態への対応のために必要な備品を所定の場所に設置する。

6.2.3 備品の管理

月1回以上、品質管理責任者が備品の管理状況を確認する。

添付: 備品管理状況チェックリスト(様式)

6.3 情報管理等

その他、設備面に関する情報セキュリティについては、別途 情報セキュリティマニュアル に定めるとおりに実行する。

7 再委託・外部資源

7.1 再委託

7.1.1 再委託の手順

保健指導の一部を再委託する際には、委託元に_____の事業の一部として認識されており、委託先の品質を確保するとともに、連絡調整を確実に行う必要がある。そのために、再委託先に当たっては、以下の手順で決定、契約、および見直しを行う。

- 再委託を前提としたプログラムの適用の検討
- 再委託先の質の管理に関する情報収集
- 再委託先の評価
- 再委託先との契約
- 再委託先の契約履行状況の確認
- 再委託の見直し

7.1.2 再委託先の品質確認

再委託の手順における再委託先の品質の確認は、「保健指導の質の評価ガイド」を利用して行う。その際、再委託先には、以下の事項を品質管理上の最低基準として要求する。

- 再委託先の保健指導、その他指導者について、必要な資格を保持している。
- 再委託先が、本マニュアルの以下の項目について、同等の品質管理を行っている。
- 再委託先による再々委託が行われていない。
- 契約段階において、_____が委託元との契約に盛り込む目標レベルと同等の履行すべき目標の設定に同意している。
- 再委託先の品質管理の状況や記録について、_____による監査を受け入れている。

7.1.3 再委託を前提とした保健指導プログラムの実行

再委託を行う場合には、3.3.3 の再委託を前提とした保健指導プログラムについて、委託元および委託先間の役割分担を明確化する。

7.1.4 再委託先の情報交換と管理状況の確認

品質管理担当者は、半年に1回、再委託先を訪問して情報交換するとともに、確実に質および情報の管理が行われていることを確認する。再委託時の要求事項が遵守されていない場合には、_____長は再委託先に対して改善を依頼する。

また、年1回、保健指導の実施内容および成果について、再委託先から報告を受ける。

7.1.5 再委託の見直し

1年ごとに、再委託先の見直しを行う。見直しに当たっては、保健指導サービスの継続性を重視しつつも、再委託先が要求事項の遵守状況を確認し、必要に応じて再委託先の変更を行う。その際、7.1.1 の手順に従い再委託先を決定する。

7.1.6 再委託実施マニュアル

再委託手順を確実に実行するために、再委託実施マニュアルを作成する

添付:再委託実施マニュアル

7.2 外部資源

委託元の所在地や保健指導対象者の住居地域を考慮に入れ、必要な専門資源のリストを作成して、保健指導等の場で活用する。

添付:外部資源リスト

医療機関

健康増進施設

その他

8 品質管理に関する文書・記録の管理

8.1 保健指導サービス品質管理マニュアル

8.1.1 マニュアルの管理担当

保健指導実施マニュアル(3.7)、再委託実施マニュアル(7.1.6)を含む保健指導サービス品質管理マニュアルは、品質管理担当者が管理する。

_____契約マニュアル(4.1.2)についても、保健指導サービス品質管理マニュアルの一部として扱うが、契約・委託元体制支援管理担当者が管理する。

_____情報セキュリティマニュアルについては、保健指導サービス品質管理マニュアルの一部とはせず、関連した

マニュアルとして保健指導サービスに活用する。

8.1.2 マニュアルの改善

保健指導サービスの品質管理マニュアルは、必要に応じて改善される。改善の機会には以下の場合がある。改善は、品質管理担当者が品質管理委員会に提案して審議し、_____長が承認する。同マニュアルが改善された場合には、更新履歴を添付し、その改善の経過を残す。

- 法令や国のガイドラインの改正
- 最新の医学的知見
- 技術顧問からのアドバイス
- 内部監査結果に基づく改善

8.1.3 マニュアルの最新管理

品質管理担当者は、常に最新のマニュアルを管理するとともに、マニュアル各保持者に提供する。
(イントラネットの利用について確認)

8.2 品質管理に関する記録

本、品質管理に関わる取組みは、基本的に記録を残し、委託元の要望や監査時に活用する。記録は原則として5年間保存する。

記録には、以下のものが想定される。

- 採用過程における記録
- 保健指導実践者の研修記録
- 契約担当者の研修記録
- 問合せ内容・対応記録
- 苦情・トラブル対応記録
- 保健指導の効果に関する記録
- 技術顧問からのコメントの記録
- 再委託プロセスに関する記録
- 内部監査報告
- 事業運営についての重要事項の確認記録
-

9 継続的改善

9.1 品質管理目標と評価

9.1.1 品質管理目標の策定

_____は、品質管理委員会の審議の上、品質管理に関する年間目標を設定する。品質管理目標は、評価項目と目標値からなる。年間目標は、前年の達成度の評価結果に基づくため、5月までに確定する。

- 保健指導に対する満足度
- 保健指導実施率
- 腹囲減少率

●
●

添付: 品質管理目標一覧

9.1.2 品質管理目標の評価

品質管理担当者は、他の担当者からの情報を収集し、品質管理目標の達成度について評価を行い、品質管理委員会に報告する。評価は、9月および3月に評価を行う。

9.2 品質管理計画

9.2.1 品質管理計画の策定

_____は、品質管理委員会での審議の上、年間品質管理計画を策定し、確実な品質管理を行う。品質管理計画は、3月までに決定される。

品質管理計画には、以下の項目が含まれる。

- 品質管理委員会の開催
- 年間目標設定・目標達成度の評価
- 年間計画の策定
- 緊急対応計画の策定
- 教育・研修の計画
- 監査計画
-

なお、緊急対応計画、保健指導ごとの教育・研修計画、品質改善計画については、年間品質管理計画に付属する計画として位置づける。

添付: 年間品質計画(様式)

9.2.2 品質管理計画の進捗管理

品質管理担当者は、年間品質管理計画の進捗状況を確認し、品質管理委員会で報告する。

品質管理計画の修正が必要な場合には、品質管理委員会での審議の上、_____が承認する。

9.3 内部監査

9.3.1 内部監査計画

保健指導サービス品質管理マニュアルの確実な実施とサービス内容の向上のために、年1回の内部監査を品質管理計画に盛り込み実施する。

監査内容は以下の項目とし、文書および記録の確認、保健指導実践者等のスタッフへのインタビューとする。

- 品質管理マニュアルの周知状況および遵守状況
- 保健指導プログラムの妥当性および有効性
- 情報管理の実施状況
- 保健指導プログラムおよび品質管理活動の改善状況

9.3.2 内部監査チーム

_____長は、以下の構成の内部監査チームメンバー（うち、1名は監査チームリーダー）を委嘱する。監査に携わるメンバーは、監査に先立ち監査方法に関する研修を受ける。監査チームメンバーは内からの選任を基本とするが、_____の他部署や外部からの若干名の人員に参加を依頼することもできる。また、監査に先立ち監査の方法および監査の重点事項等に関する研修を行う。

- _____の管理体制に知識を有するもの
- 保健指導の質に関しての知識を有するもの
- メタボリックシンドロームの予防に関して知識を有するもの
- _____

9.3.3 監査の評価結果

監査において、品質管理システム全般の状況について、導入状況および有効性の両面から評価する。

評価基準

- 導入状況の評価
- 有効性の評価

9.3.4 監査結果

内部監査結果は、2週間以内に監査チームリーダーより品質管理責任者に提出される。提出に先立ち、品質管理責任者が事実確認や改善の実現性を検討し、その上で内部監査結果に署名する。

添付: 内部監査報告書(様式)

9.4 改善

9.4.1 品質改善計画

品質管理担当者は、委託元や保健指導対象者からの苦情や相談の内容、技術顧問からのアドバイス、内

部監査結果、年間目標の達成評価、国や学会の基準の変更内容などに基づき、保健指導プログラムおよび品質管理マニュアルについての品質改善計画を立案し、品質管理委員会に提出する。品質改善計画は、品質管理委員会で審議の上、_____品質管理責任者が承認する。

品質改善計画には、改善担当者と改善完了時期が明確にされる。

添付: 品質改善計画(様式)

9.4.2 改善の実施と進捗管理

品質改善計画は、9.2 の品質管理計画の一部として位置づけ、改善の実行状況が 9.2.2 に基づき管理される。

10 広告・情報公開

10.1 広告等

広告担当部門は、新たに広告やホームページの改定を行う場合には、虚偽または誇大なものでないことについて、広告情報公開担当者の確認を得る。

広告担当者は広告内容の改善が必要と判断された場合には、担当部門に修正を助言する。

10.2 事業運営についての重要事項の公表

広告情報公開担当者は、委託基準で公表が求められる重要事項が常に最新であることを_____ヶ月ごとに確認し、確認結果を記録する。改善が必要と判断された場合には、品質管理責任者の承認に基づき修正を行う。

重要事項の内容

10.3 実績および品質向上の取組み状況の公表

10.3.1 公表内容の取りまとめ

品質管理責任者は、各担当者の協力を得て、_____の保健指導サービスおよび品質向上の取組み状況について、以下の項目を取りまとめる。

-
-
-
-

10.3.2 公表内容

広告情報公開担当者は、_____の年報に 10.3.1 の事項を盛り込む外、以下の機会を通じて情報を積極的に公開する。

委託元から追加情報の公開依頼があった場合には、守秘義務や_____の知的財産への抵触がない場合には原則応じることとし、_____長の承認を得て行う。

- 年報での公開
- ホームページでの公開
- 委託元への公開
-

10.4 研究および学会発表

10.4.1 研究の実施

保健指導サービスに関わる学術的研究を積極的に行う。研究内容に倫理的な評価が必要な場合には、大学(大学所属の共同研究者がいる場合)や日本産業衛生学会等の倫理審査委員会の評価を受ける。

10.4.2 研究成果等の発表機会

研究成果および品質管理活動について学会等の機会での発表を推奨する。ただし、_____内の情報を基にした発表を行う場合には、_____長の承認を得る。

更新履歴

更新履歴 (最新の更新分のみ記載)			
更新日	変更の契機	連番	更新内容

分担研究報告書

4. 市町村における特定保健指導の質の管理ガイドラインの開発

研究分担者 鳩野 洋子

市町村における特定保健指導の質の管理ガイドラインの開発

研究分担者 鳩野 洋子 九州大学大学院医学研究院保健学部門看護学分野教授

研究要旨:

当該自治体国保の被保険者等に対して特定保健指導サービスを提供する自治体において、特定保健指導の質の管理を行う目的で、その指針となる自治体版のガイドラインの開発を実施した。

分担研究3で開発された保健指導サービス機関むけのガイドライン案に基づき、福岡県内の特定保健指導に携わる保健師及び研究者と2度検討会を持った。その結果に基づいて修正したガイドラインについて再度研究班内で検討し、「保健指導サービス品質管理システムガイドライン」(自治体むけ暫定版)を完成させた。

次年度はこのガイドラインを活用して実際に自治体で質の管理のモデル事業を実施する予定である。

また、次年度のモデル事業の中での保健所の取り組みを検討する資料とするため、特定保健指導の推進において積極的に関与している保健所の取り組みについてまとめた。

研究協力者

ガイドライン開発

尾形 由起子(福岡県立大学・准教授)

山下 清香(福岡県立大学・講師)

佐藤 富子(福岡県国保連合会)

井土 宮子(宗像市)

則行 修子(豊前市)

吉原 郁子(粕谷市)

山下 清美(福津市)

阿童 靖代(直方市)

野口 久美子(水巻町)

長 佐和美(筑後市)

櫻木 初美(福岡県医療介護部)

保健所の取り組み

松尾やす子(福岡県筑紫保健福祉環境事務所)

A. 目的

特定健診・特定保健指導の制度において、特に特定保健指導の成否はメタボリック症候群の危険性の高い対象に対してそのリスクの軽減という直接的な効果をもたらすものであるため、制度の成功のためにはこの特定保健指導に関わるすべての機関において高い質のサービス提供が行われなければならない。そのためにはサービスの質の管理が実施されることが必要である。

過去、自治体においてはサービスの質の担保の必要性はいわれながらも、それを系統的に整えるしくみの導入はなされてこなかった。しかし、特定健診・保健指導の制度において、国民健康保険(以下、国保と記載する)以外の医療保険者が関与する保健サービス提供機関の多くでは、質の管理の実施の有無が委託の受託につながることあり、認証制度の活用などにより質の管理のしくみの導入が自治体と比較して先行している感がある。

平成 19 年度に行われた厚生労働科学研究で作成された「医療保険者が保健指導を委託する際の委託先の保健指導の質の評価ガイド」に基づき、「保健指導サービス品質管理ガイドライン」が作成されているが(本報告書 分担研究 3 保健指導サービス機関における質の管理マニュアルの開発とモデル事業 参照)、組織の目的や機構の違いから、自治体が委託をせずに保健指導を実施する状況への導入は困難な点が見られる。

そこで本研究では自治体において特定保健指導の質の管理のしくみの導入を行う前段階として、その指針となる自治体むけの質の管理のためのガイドラインの開

発を行った。

B. 方法

①自治体版のたたき案の作成

平成 19 年度の厚生労働科学研究において、森班が作成した「保健指導サービス品質管理ガイドライン」について、自治体に該当しない部分を研究者が修正した。

②有識者への意見の聴取

①で作成したガイドライン案の内容についての意見を聴取するために、検討会を開催した。対象は、特定保健指導の管理に携わっており、市町村国保特定保健指導担当者から当該内容に対して高い見識を有すると紹介を受けた市町村保健師 5 名、モデル事業実施予定自治体保健師 2 名、オブザーバーとして県特定保健指導担当部署職員 1 名、県国保連合会担当者 1 名であった。

検討会では、①全体の構成について ②加除が必要な項目について ③修正が必要な項目について意見を聞いた。検討会は平成 20 年 8 月と 9 月に 2 度実施した。その後、意見に基づいて修正した内容について確認を得るために、検討会参加者に送付し、意見を聴取した。

③研究班内での検討

②で作成したものを研究班内で再度検討し、完成させた。

[倫理的配慮] 検討会に参加した保健師に対しては、参加依頼時、検討会開始時に趣旨を口頭で説明し、同意を得た。

C. 結果

参加が得られた保健師の 7 名は全員一般市町村保健師(市 5、町 2)で、自治体の