

すべての保健指導実践者は名札を着用している。

### 5.3.2 衛生上の管理

保健指導に関わるすべての職員の衛生上の管理のために、以下の事項を満たしている。

- + 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っている。
- + 保健指導サービスに関わるすべての職員の健康管理について手順を定め、実行している。

### 5.3.3 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保健指導対象者(住民)から暴言・暴力やハラスメントを受けた場合の対応に関する手順を定め、実行している。

## 6. 施設・備品（各自治体で定められた対応に準拠する）

### 6.1 施設基準

#### 6.1.1 プライバシーの確保

保健指導対象者のプライバシーの確保を図るために、以下の事項を満たす。

- + 面接方法ごとに、プライバシー確保のための方法を明確にし、実行している。

#### 6.1.2 施設の衛生

保健指導を実施する施設内の清掃・消毒等のルールを明確にして、清潔を保っている。

#### 6.1.3 喫煙についての基準

保健指導を実施する施設内において、受動喫煙を防止するための禁煙または分煙のルールを定め、実行している。

### 6.2 備品基準

以下の事項について、備品の設置管理の基準を定め、確実な維持管理を行っている。

- + 保健指導のための備品
- + 緊急事態への対応のための備品

### 6.3 情報管理等

設備面に関する情報セキュリティの手順を定め、確実に実行している。

## 7 部分委託・外部資源

### 7.1 部分委託

保健指導の一部を委託する際には、委託先の品質確保と連絡調整を確実に行うために、以下の事項を含む手順を定めて実行している。

- + 委託の手順における品質の確認は、以下の基準を含む。

- 委託先が、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。
- 委託先が、本ガイドラインに基づく質の管理または同等以上の管理を行っている。
- 委託先が再委託を行う場合には、再委託先に同等の質の管理を求めている。

- 契約段階において、履行すべき目標の設定に同意している。

- 委託先が、質の管理の状況や記録に関する監査の受け入れに同意している。

+ 保健指導プログラムの一部を委託する場合には、両者間の役割分担および前提として保健指導プログラムを明確にしている。

+ 委託先との情報交換および品質管理状況を確認するため手順を明確にしている。

+ 委託先の見直しを行う手順を明確にしている。

## 7.2 外部資源

医療機関や健康増進施設等の施設や、その他の地域の資源のリストを作成して、保健指導等の場で活用している。

## 8 品質の管理に関する文書・記録の管理

### 8.1 保健指導サービス品質管理マニュアル

保健指導サービスの品質管理マニュアルの管理について、以下の事項を満たしている。

+ 保健指導サービス品質管理マニュアルの管理担当者を任命している。

+ 品質管理マニュアルの改善に関する手順を定めており、マニュアルが改善された場合には更新履歴を記録している。

+ 各関係者が、常に最新のマニュアルに基づき業務を行うための手順を定めて実行している。

### 8.2 品質の管理に関する記録

保健指導サービスの品質管理に関わる取組みの記録を残す手順および期間を明確にし、記録の管理を行っている。

## 9 継続的改善

### 9.1 品質管理目標と評価

質の管理に関する年間目標・中期目標を設定し、目標の達成度について評価を行っている。

### 9.2 品質の管理計画

品質の管理に関する年間計画・中期計画を策定し、定期的に進捗管理を行うとともに、必要に応じて見直しを行っている。

### 9.3 内部監査（外部からの参加者を含む自主点検）

保健指導サービス質の管理マニュアルの確実な実施とサービス内容の向上の内部監査について、以下の事項を満たしている。

+ 以下の事項を含む内容について、年1回の内部監査(外部からの参加者を含む自主点検)を品質管理計画に盛り込み実施する。

- 質の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質の管理活動の改善状況

＋内部監査を行うメンバーには、に関する基準を定め、監査に先立ち監査方法に関する研修を受けさせている。

＋自主点検はその結果を文書で記録するとともに、次年度の質の管理計画に反映される内部監査報告書の様式を定め、文書で監査チームから質の管理責任者に提出される手順が明確にされ、実行される。

#### 9.4 品質改善計画

内部監査(外部からの参加者を含む自主点検)結果、年間目標の達成状況、その他の機会に基づき、改善担当者と改善完了時期が明確にされた保健指導プログラムおよび質の管理マニュアルに関する品質改善計画を策定し、定期的に進捗管理を行っている。

### 10 情報公開

#### 10.1 実績および品質向上の取組み状況の公表

保健指導サービスの実績および質向上の取組み状況について、定期的に取りまとめ、公表するための手順を明確にして、実行している。

#### 10.2 研究および学会発表

研究の実施および成果の発表について、以下の事項を満たしている。

＋保健指導サービスに関わる学術的研究を奨励している。

＋研究を行う場合には、倫理的な問題を生じないよう、質の管理委員会で検討を行っている。その際には疫学倫理指針等を基準とする。

＋研究成果および質の管理活動について学会等の機会での発表を推奨するとともに、発表内容について承認するための手順を明確にしている。

保健指導サービス  
品質管理システムマニュアル  
(自治体むけ)

平成 20 年度厚生労働科学研究  
「特定保健指導のアウトソーシング先に対する  
『保健指導の質の評価ガイド』を利用した質の管理・促進に関する研究」班



## 1 保健指導サービスの品質に関する方針

### 1.1 基本方針

は、以下のとおり「保健指導サービスの品質に関する方針」を定め、質の高い保健指導サービスを提供する。



### 1.2 基本方針の周知

#### 1.2.1 保健指導対象者(住民)への明示

「保健指導サービスの品質に関する方針」を、\_\_\_\_\_のホームページおよび保健指導サービスに関する各種パンフレットに掲載し、保健指導サービスを住民等に明示する。

#### 1.2.2 職員への周知

「保健指導サービスの品質に関する方針」を、施設内に掲示するとともに、各種研修機会を通じて、\_\_\_\_\_のすべての職員に周知する。

## 2 品質の質管理の体制

### 2.1 品質管理担当者の任命と役割

#### 2.1.1 品質管理責任者

\_\_\_\_\_は、保健指導サービスの品質管理責任者として、保健指導サービスの質が維持・向上できるよう、品質管理の取組みを統括する。

#### 2.1.2 品質管理担当者

\_\_\_\_\_は、\_\_\_\_\_を品質管理担当者として任命し、本品質管理マニュアルに基づく活動の確実な実施と品質管理の取組みの改善を担当させる。

#### 2.1.3 研修企画担当者

\_\_\_\_\_は、\_\_\_\_\_を研修企画担当者として任命し、保健指導実践者のうち、新規採用者の個別の研修計画および\_\_\_\_\_全体の研修計画の立案を担当させる。

#### 2.1.4 情報公開担当者

\_\_\_\_\_は、\_\_\_\_\_を情報公開担当者として任命し、保健指導サービスに関する周知内容の妥当性、積極的な情報公開の実施を担当させる。

#### 2.1.5 科学的妥当性確保担当者(技術顧問)

\_\_\_\_\_は、保健指導サービスの内容が最新の科学的根拠に基づき、常に高い品質レベルを維持するよう、技術顧問を任命することができる。

技術顧問は、\_\_\_\_\_の求めに応じて保健指導サービスおよび品質向上ための取り組みの妥当性について確認し、助言・指導を行う。

技術顧問として、以下の専門家を置く。

- メタボリック症候群を含む代謝性疾患に関する専門家
- 保健指導技術に関する専門家
- メンタルヘルスに関する専門家
- 

## 2.2 品質管理委員会

### 2.2.1 役割

\_\_\_\_\_が実施する保健指導サービスの品質管理に関する目標、計画、評価、その他の事項を審議するために、品質管理委員会を設置する。

品質管理委員会の開催は、\_\_\_\_\_とする。

### 2.2.2 構成

品質管理委員会の委員長は品質管理責任者とし、保健指導サービスの品質管理に関わる以下の人員で構成する。

- 
- 品質管理担当者
- 
- 

添付: 品質管理体制図

(ア)名簿

(イ)組織図(体制図)

## 3 保健指導プログラム

### 3.1 保健指導実施

#### 3.1.1 実施日・時間

保健指導サービスの実施日および時間は、以下のとおりとする。

#### 3.1.2 実施場所

##### 3.1.2.1 面接

面接は、以下の施設内で実施するほか、地域の状況に応じて\_\_\_\_\_の施設以外の場所において実施する。ただし、その場合でも、本マニュアル(5.1)で定めた一定の施設基準を満たすことを基本とする。

##### 3.1.2.2 電話

電話による保健指導は、施設内の以下の場所で行う。

### 3.1.2.3 e-mail、FAX 等

e-mail および FAX による保健指導は、施設内の以下の場所で行う。

--

## 3.2 保健指導の方法

### 3.2.1 標準プログラム

\_\_\_\_\_の実施する保健指導サービスは面接による支援を中心として、以下を標準プログラムとする。

*積極的支援*

*動機付け支援*

### 3.2.2 部分委託を前提としたプログラム

部分委託を行う場合には、両者間の役割分担および前提として保健指導プログラムを明確化する。プログラムの内容として、\_\_\_\_\_と委託先との情報伝達や連携の方法および様式についても明確にしたうえで、\_\_\_\_\_の承認を得る。

*部分委託のためのプログラム*

### 3.2.3 対象者への連絡

#### 3.2.3.1 保健指導の日程調整の方法

保健指導対象者との日程調整、その他連絡方法については、自治体内で協議をして決定する。

#### 3.2.3.2 保健指導未実施者および保健指導中断者への対応

保健指導対象者のうち、日程調整の努力にもかかわらず保健指導を受けなかった者、保健指導を中断した者に対する対応については、以下の方法を基本とする。

*保健指導未実施者および中断者への対応*

--

### 3.2.4 支援のための材料、学習教材

支援のための材料、学習教材には、① \_\_\_\_\_ 全体で標準的に使用するもの、②保健指導実践者が個別に使用するものがある。

#### 3.2.4.1 支援のための材料、学習教材の承認

\_\_\_\_\_ 全体で標準的に使用するものについては、\_\_\_\_\_ が中心となり、必要に応じてワーキンググループを組織して開発をする。その内容について技術顧問等の確認を得て、品質管理委員会で審議の上、\_\_\_\_\_ が承認をする。

保健指導実践者が個別に使用するものについても、当該保健指導実践者が標準的に多くの対象者に利用するものであれば、同様に技術顧問等の確認を得て、品質管理委員会で審議の上、\_\_\_\_\_ の承認を得ることが必要である。

承認された材料および学習教材については、種類および概要等に関するリストを作成して管理する。

添付: 支援のための材料、学習教材のリスト

#### 3.2.4.1 支援のための材料、学習教材の見直し

すべての材料および学習教材は、年に1回、時期を決めて見直しを行う。見直しに当たっては、技術顧問等の助言に基づき 部署 \_\_\_\_\_ で実行し、\_\_\_\_\_ 全体で標準的に使用する材料および学習教材の変更が必要になった場合には、品質管理委員会で審議の上、\_\_\_\_\_ が承認をする。

### 3.2.5 医療的対応等が必要な場合（各自治体で定められた対応がある場合には、それに準じる）

保健指導実践者は、保健指導対象者に医療的な対応が必要と判断された際には、自治体の取り決めに従って、既存の保健指導計画にかかわらず、医療機関への受診勧奨を行う。

## 3.3 保健指導実施記録

### 3.3.1 保健指導実施記録の様式

保健指導の標準的プログラムに示された以下の事項を考慮し、指導実施記録の様式を定める。保健指導実践者は、実施したすべての保健指導について、適切に記録することが求められる。

- 対象者の状況が経時的に把握ができること
- 経時的な結果から保健指導の評価ができること
- 他の保健指導を担当する者と情報を共有できること
- 対象者本人の要求があれば閲覧可能とすること



### 3.3.2 保健指導実施記録の保存

#### 3.3.2.1 保存方法

保健指導の記録は、プライバシーへの確保、紛失の防止等の対策を施し、以下の方法で保存する。

#### 3.3.2.2 保存期間

\_\_\_\_\_内での保健指導記録の保存期間は、原則 年間とする。

### 3.4 保健指導の評価

#### 3.4.1 保健指導の評価

保健指導の効果評価の標準的項目として、以下の項目を定め、動機付け支援群および積極的支援群について、保健指導直後または6ヵ月後に評価を行う。その上で、全体の評価および保健指導実践者ごとの評価に活用する。

- 保健指導に対する満足度
- 生活習慣
- 体重・腹囲

### 3.5 保健指導実施マニュアル

保健指導の方法、記録等(3.1 から 3.4、4.2 から 4.5、5.4 および 7.2 に関する事項)について、保健指導実践者のための保健指導実施マニュアルを作成する。保健指導実施マニュアルは、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: 保健指導実施マニュアル

## 4 保健指導対象者等への対応

### 4.1 保健指導対象者等からの問い合わせ

#### 4.1.1 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

#### 4.1.2 問合せへの対応

問合せ窓口の担当者は、問合せの内容を文書化するとともに、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、それぞれの相談対応者を繋ぐ。

- 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)

#### 4.1.3 問合せ内容の共有

問合せ窓口は、緊急を要すると判断された内容以外については、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

#### 4.1.4 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、9.5.1 に基づく改善計画を策定して、改善を実行する。

### 4.2 苦情・トラブル処理

#### 4.2.1 苦情対応窓口

4.2.1.1 および 4.2.2.1 に示した問い合わせ窓口と同じとする。窓口で受けたすべての苦情については、4.4.3 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。

添付: 苦情・トラブル対応記録様式

#### 4.2.2 トラブルに対する初期対応

保健指導実施等の場面で発生したトラブルに対しては、4.4.3 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。

#### 4.2.3 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。

- 苦情・トラブル対応責任者

添付: 苦情・トラブル対応手順

#### 4.2.4 苦情・トラブル内容の共有

苦情・トラブル対応責任者は、緊急度に応じて、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。すくなくとも、月に1度以上実施することとする。

#### 4.2.5 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、9.5.1 に基づく改善計画を策定して、改善を実行する。

### 4.3 保健指導対象者の保護

#### 4.3.1 禁止事項

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。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、違反した職員については懲戒対象とすることがある。

- 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

#### 4.3.2 緊急時への対応（各自治体で定められた対応がある場合には、それに準じる）

##### 4.3.2.1 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

#### 4.3.2.2 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。

添付:支援のための材料、学習教材のリスト

### 5 保健指導実践者

#### 5.1 有資格者の確保・採用

##### 5.1.1 有資格者の確保

\_\_\_\_\_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 採用の基準

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。

#### 5.2 保健指導実践者に対する教育・研修

##### 5.2.1 教育・研修体制

教育・研修は質の管理担当者が主体となって推進するが、その実施に当たっては、自治体内外の人材・資源を活用する体制を整える。

添付:教育・研修における関係機関・資源

##### 5.2.2 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、\_\_\_\_\_内に同等のレベルの研修を計画的に受けさせる。



## 5.2.3 新規採用者の教育・研修

### 5.2.3.1 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 : ヶ月
- 未経験者 : ヶ月

### 5.2.3.2 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、個人ごとの研修計画は 所属部署長もしくは保健師等の長 の承認を得る。所属部署長もしくは保健師等の長 は、新規採用者ごとに、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

### 5.2.3.3 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、保健師等の長 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

## 5.2.4 継続的教育・研修

### 5.2.4.1 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。研修企画担当者は、保健師等の長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・研修を年間計画として策定し、\_\_\_\_\_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

添付：継続的教育・研修計画(様式)

### 5.2.4.2 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。

- 3.4.1 保健指導の評価 3.4.1.1 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2%程度)

### 5.2.4.3 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)

## 5.2.5 研修プログラムの質の管理

### 5.2.5.1 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。

### 5.2.5.2 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。

## 5.3 保健指導実践者の服務(自治体の取り決めに準拠する)

### 5.3.1 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。

### 5.3.2 衛生上の管理

#### 5.3.2.1 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。

#### 5.3.2.2 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、自治体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、自治体内の健康管理責任者による保健上および就業上の指導に応える。

### 5.3.3 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保健指導対象者等から暴力やハラスメントを受けた場合には、その内容を\_\_\_\_\_に報告するとともに、記録を残す。

\_\_\_\_\_の間で、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(自治体の取り決めに準拠する)

### 6.1 施設基準

#### 6.1.1 プライバシーの確保

プライバシーの確保の方法について、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。

#### 6.1.2 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 緊急事態対応計画に則り、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 等に定めるとおりに実行する。

## 7 部分委託・外部資源

### 7.1 部分委託

#### 7.1.1 部分委託の手順

保健指導の一部を委託する際には、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、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。



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

#### 7.1.2 委託先の品質確認

委託の手順における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、以下の方法で行う。その際、委託先に要求する最低基準を定める。

- 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。
- 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。
- 委託先による再委託を行わない。
- 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。
- 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る。

#### 7.1.3 部分委託を前提とした保健指導プログラムの実行

部分委託を行う場合には、3.2.2 により両者間の役割分担および前提として保健指導プログラムを明確化する。

#### 7.1.4 部分委託先と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、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。委託時の要求事項が遵守されていない場合には、\_\_\_\_\_長は委託元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、委託元よりの報告を受ける。

#### 7.1.5 委託の見直し

1年ごとに、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、委託先が要求事項の遵守状況を確認し、必要に応じて委託の中止または委託先の変更を行う。その際、7.1.1 の手順に従い委託先を決定する。

#### 7.1.6 委託実施マニュアル

委託手順を確実に実行するために、委託実施マニュアルを作成する

添付: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(3.5)、委託実施マニュアル(7.1)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。

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。マニュアルの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、基本的に記録を残す。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
- 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
- 委託プロセスに関する記録
- 
- 
- 

## 9 継続的改善

### 9.1 品質管理目標と評価

#### 9.1.1 年間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:年間目標一覧

#### 9.1.2 年間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(外部からの参加者を含む自己点検)
- 
- 

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(外部からの参加者を含む自己点検)

##### 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(外部からの参加者を含む自己点検)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

#### 9.4 内部監査(外部からの参加者を含む自己点検)チーム