

7)学習教材の開発

1	絵やグラフなどを用いて分かりやすい指導教材を作成している
2	対象者の自発性や主体性を引き出せる教材を作成している
3	既存の教材や市販されている教材(ソフト・パンフレット・本)を組み合わせ、対象者に合わせた教材を開発している
4	最新の情報を収集し、対象者の知識・理解力・興味や生活習慣への取り組み合わせて随時教材を更新し改善している
5	保健指導者だけではなく、一般の人の意見を聞き、教材を開発している

8)社会資源の活用

1	周辺地域の医療機関・健康増進施設・その他健康支援相談施設などの病院の情報整理を行っている
2	必要時に適切な他の専門家や機関(病院、スポーツクラブ、料理教室など)と協力している
3	保健指導に必要な資源(施設、教材、ツール、スタッフ、資金)を活用している

知識・技術に関する項目

1	生活習慣病に関する知識
2	メタボリックシンドロームに関する知識
3	健康信念モデルに関する行動変容理論
4	自己効力感に関する行動変容理論
5	ステージモデルに関する行動変容理論
6	計画的行動理論に関する行動変容理論
7	運動生理学に関する知識
8	スポーツ医科学に関する知識
9	体力測定・評価に関する知識
10	栄養学に関する知識
11	心理学に関する知識
12	社会学に関する知識
13	組織論に関する知識
14	経営学に関する知識
15	カウンセリング技術
16	コーチング技術
17	コミュニケーション技術
18	ティーチング技術
19	グループワークを支援する技術
20	文書指導技術

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

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

(H20—循環器等(生習)—一般—012)

総括・分担研究報告書

別冊

平成21年3月

研究代表者

産業医科大学 副学長
森 晃爾

保健指導サービス提供者のための

保健指導サービス品質管理システム
導入支援ガイド

(暫定版)

目次

ガイドの使用方法	1
保健指導サービス品質管理システムガイドライン	5
保健指導サービス品質管理マニュアルテンプレート	17

1. 目的

特定健診・保健指導の実施において、医療保険者の多くがその実施の全部または一部を外部専門業者に委託することになります。その際、これらの事業者はサービスを安定的に提供できるとともに、その品質についても十分に管理しなければなりません。そのためには、提供する保健指導プログラムを開発し、マニュアル化やシステム化を行うことが必要になります。しかし、保健指導は専門職による対人サービスであり、サービスの品質を保健指導実践者の技術に一定の割合で委ねなければなりません。したがって保健指導サービス事業者が提供する保健指導の品質管理を行うためには、保健指導プログラムの有効性と保健指導実践者の技術の継続的改善を達成することが不可欠です。

保健指導サービス事業者が提供する保健指導サービスの品質管理を行うためには、組織としての品質管理の基本方針を定め、それを達成するためのマネジメントシステムを導入することが有効です。本ガイドは、そのような取り組みを少しでも容易にするために、開発したものです。

本ガイドは、**保健指導サービス品質管理システムガイドライン**と**保健指導サービス品質管理マニュアルテンプレート**の二つからなっています。

保健指導サービス品質管理システムガイドラインは、保健指導サービス事業者が、標準的な健診・保健指導プログラムに示された**委託基準**と、品質管理の優良事業者の取り組み調査をもとに作成した「**保健指導の質の管理**」の**基本的考え方**（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）とを満たし、保健指導サービスの品質管理上、実行すべき事項を整理したものです。このガイドラインを参考に、それぞれの保健指導サービス事業者が品質管理を行うことによって、保健指導プログラムの有効性と保健指導実践者の技術の継続的改善によって、質の高い保健指導サービスの提供が可能となります。

一方、**保健指導サービス品質管理マニュアルテンプレート**は、そのような品質管理のためのマネジメントシステムの導入を容易にするために開発されたものです。マネジメントシステムの構築においては、システムの運用マニュアルを作成する必要がありますが、このようなマニュアルの構築に慣れていない組織にとっては大きな負担になります。本マニュアルテンプレートは、**保健指導サービス品質管理システムガイドライン**で要求されている事項を具体的にマニュアルとして表現したものです。これを用い、自組織の状況に合った情報を挿入し、または改編することによって、容易にシステム運用マニュアルを構築することが可能になります。

システム運用マニュアル構築は品質管理のゴールではなくスタートラインです。したがって、本ガイドは貴組織が品質管理のスタートラインに立つことを支援するためのツールに過ぎません。組織として保健指導の品質管理に対する明確な方針と意欲を持って、質の高い保健指導の提供を期待しています。

2. 保健指導サービス品質管理システムの導入手順

ここでは、**保健指導サービス品質管理マニュアルテンプレート**を用いて、**保健指導サービス品質管理システムガイドライン**の項目を満たす**保健指導サービス品質管理システム**を導入するための手順を紹介します。

(1) 経営層が、**保健指導サービス品質管理システム**を導入し、保健指導プログラムの有効性と保健指導実践者の技術の継続的改善による品質管理を図る方針を明確にします。

(2) 経営層が、**保健指導サービス品質管理システム**の導入チームを任命します。

(3) 導入チームは、まず**保健指導サービス品質管理マニュアルテンプレート**に、現在の組織体制、保有するマニュアルやツール、サービスの状況を参考に、自組織に適合した内容を加除修正して、**保健指導サービス品質管理マニュアル(案)**を作成します。

(4) **保健指導サービス品質管理マニュアル(案)**の作成の過程では、組織内に散らばっている様々なマニュアルや情報を集約化することになりますし、一部は新たに作成しなければならないでしょう。情報セキュリティシステムのように、関連する体系的なシステムがある場合には、それを引用するだけでもいいでしょう。

(5) **保健指導サービス品質管理マニュアル(案)**の作成過程においては、どうしても理想的なルールや手順を作りがちです。マニュアル(案)ができたなら、自組織の状況を考えた場合に、現実的な内容になっているかどうか確認して、無理があれば修正します。マネジメントシステムでは、継続的な改善が重要であり、最初からゴールに到達するものではありません。

(6) **保健指導サービス品質管理マニュアル(案)**の作成の過程の早い段階で、経営層は品質管理責任者、品質管理担当者、研修企画担当者等の担当者の任命と、**品質管理委員会**の発足を行う必要があります。導入チームの一部は、導入後も品質管理の取組みのなかで、何らかの役割を果たすことになるでしょう。

(7) **保健指導サービス品質管理マニュアル(案)**を**品質管理委員会**で承認してください。

(8) **保健指導サービス品質管理マニュアル**ができたら、**品質管理計画**やその一部である研修計画を作成します。また、年間**品質管理目標**を作成します。初年度は数値化された目標を策定することは容易ではないでしょう。しかし、早く継続的な改善のステージに入るためには、その時点での大雑把な予測に基づくもので結構ですので、ぜひ数値化された目標を立ててください。

(9) 保健指導サービスの品質管理は担当者だけで取り組むものではなく、すべての職員が関与するものですので、**保健指導サービス品質管理システム**について、できるだけ早い段階で全職員に対して説明を行ってください。また、個別の役割をもっている職員には、業務の一環として説明を行ってください。

(10) **保健指導サービス品質管理システム**の中でもっとも労力がかかるのは、教育研修です。最初の教育研修が計画的に実施できれば、その後の運用が容易になりますので、しっかりとした準備の上で、実施してください。

(11) **品質管理委員会**を定期的開催して、**品質管理計画**の進捗状況を確認してください。

(12) 一定期間の運用が行われたあと、**内部監査**を計画してください。遅くとも運用開始後1年以内に内部監査を行う必要があります。組織の中に内部監査員として研修を受けた経験のある職員がいなければ、外部で監査員研修を受けさせるか、または外部専門家に**内部監査**の計画と実施の支援を依頼してください。

(13) **内部監査**で、システムの改善点が多数上がり、品質改善計画が立案され、実行が始まれば、**保健指導サービス品質管理システム**は、いよいよ本格的運用のステージに入ったことになります。あとは、息の長い努力によって、貴組織の保健指導サービスの品質は、目に見えて向上していくことでしょう。

保健指導サービス
品質管理システム
ガイドライン

0 目的・適用範囲

0.1 目的

システム導入の目的が明確にされている。

0.2 適用範囲

システムを適用する組織や施設等の範囲が定義されている。

1 保健指導サービスの品質管理に関する方針

1.1 基本方針

保健指導サービスの品質管理に関する方針を、組織の代表者が文書によって示している。また、品質管理に関する方針には、以下の事項を含んでいる。

- + 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

1.2 基本方針の周知

1.2.1 顧客への明示

保健指導サービスの品質管理に関する方針を、保健指導サービスを受ける顧客に対して明示している。

1.2.2 従業員への周知

保健指導サービスの品質管理に関する基本方針について、組織内のすべての職員に周知している。

2 品質管理の体制

2.1 品質管理担当者等の任命と役割

2.1.1 品質管理責任者

組織の代表者は、保健指導業務統括者等、保健指導業務全体の責任を有するものを品質管理責任者として任命し、保健指導サービスの品質の維持・向上のための取組みを統括させている。

- * 保健指導業務統括者とは異なる人員を品質管理責任者として任命する場合には、保健指導業務統括者の品質管理上の役割を明確にする。

2.1.2 保健指導実施責任者

保健指導業務統括者は、保健指導実施責任者を任命して、保健指導プログラム構築および提供を管理させている。

2.1.3 品質管理担当者等

品質管理責任者(保健指導業務統括者)は、品質管理を行う上で必要な各種担当者を任命し、品質管理の取組みに係る各業務を担当させている。少なくとも以下の担当者が含まれ、それぞれ必要な役割を担うことになっている。ただし、一人の人員が兼務することは許容できる。

- + 品質管理担当者: 品質管理活動の実施
- + 研修企画担当者: 保健指導実践者等の研修の企画および実施
- + 契約・委託元体制支援管理担当者: 営業部門における適切な契約の実施、委託元の体制づくり支援のコー

ディネートの実施

+ 広告・情報公開担当者: 保健指導サービスに関する広告内容の妥当性、積極的な情報公開の実施

+ 科学的妥当性確保担当者: 保健指導サービスの内容が最新の科学的根拠に基づくように維持管理の実施

* 科学的妥当性確保担当者として、組織外の専門家を技術顧問として任命することができる。

2.2 品質管理組織

2.2.1 委員会

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、品質管理責任者を委員長とする品質管理委員会を設置し、定期的かつ必要に応じて開催している。議事内容が議事録として保存されている。

2.2.2 その他組織

プログラムや教材の開発等、保健指導の品質管理上の必要がある場合には、その他の組織を設置し、運営している。

3 保健指導プログラム

3.1 保健指導プログラムの定義

本システムを適用する保健指導プログラムの範囲を列挙している。

3.2 保健指導実施

保健指導提供内容について、以下の事項を明確にしている。

+ 実施日(曜日)・時間

+ 保健指導実施場所(電話、e-mail、FAXを含む)

+ 保健指導の方法

3.3 保健指導の方法

3.3.1 保健指導プログラム

保健指導の方法について、標準プログラムを明確にしている。

3.3.2 委託元に応じたプログラムの修正

標準プログラムにかかわらず、委託元の要望や対象者等の事情に基づき改変する場合の承認手順を定めている。

3.3.3 再委託を前提としたプログラム

保健指導サービスの一部を再委託する場合には、再委託を前提としたプログラムを明確にしたうえで、両者間の役割分担、情報伝達や連携の方法および様式についても明確にしている。

3.3.4 対象者への連絡

保健指導対象者との日程調整やその他の連絡方法、保健指導未受診者および保健指導中断者への対応方法を明確にしている。

3.3.5 支援のための材料、学習教材

保健指導の実施支援のための材料・学習教材の作成・維持管理について、以下の事項を満たしている。

+ 科学的妥当性や品質を確保し、組織として活用する材料・学習教材を承認する手続きが定められている。

- +保健指導を実施するために必要な材料・学習教材が準備されている。
- +作成された材料・学習教材についてリストを作成して管理されている。
- +組織で開発した材料・学習教材については、作成日が明確になっている。
- +すべての材料および学習教材は、時期を決めて見直しが行われている。

3.3.6 医療的対応等が必要な場合

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保健指導実践者が取るべき対応の手順が明確になっている。

3.4 保健指導実施記録

3.4.1 保健指導実施記録の様式

保健指導実施記録について、以下の条件を満たすように様式を定め、保健指導実践者が実施したすべての保健指導を記録している。

- 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であること

3.4.2 保健指導実施記録の保存

保健指導の記録について、プライバシーへの確保や紛失の防止を前提とした方法を明確にし、保存期間を定めて保存している。

3.5 保健指導の評価

3.5.1 保健指導の評価項目

3.5.1.1 標準的評価項目

保健指導の効果評価のために、以下の項目を含む標準的項目を定め、動機付け支援群および積極的支援群の対象者ごとに、保健指導直後および6ヵ月後に評価を行っている。

- +対象者の満足度
- +保健指導の完了
- +腹囲・体重の減少

3.5.1.2 委託元ごとの評価項目

委託元に対して提供する保健指導サービスについては、委託元との協議のうえ評価項目を決定して、評価を実施している。

3.5.2 評価結果の分析

保健指導の評価結果は、組織全体の評価のほか、以下を含む対象ごと等の分析が行われている。

- +保健指導実践者ごとの評価
- +委託元ごとの評価

3.6 中断理由の調査

保健指導プログラム全体の品質向上のために、中断理由に関する調査を行い、その結果を改善に結び付けている。

3.7 保健指導実施マニュアル

保健指導の方法、記録等について、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している。保健指導実施マニュアルは、一定期間ごとおよび必要に応じて見直している。

4 保健指導対象者および委託元等への対応

4.1 契約

4.1.1 契約担当者

医療保険者等との契約を担当する者を明確にし、契約担当者として 5.3.2 の研修を受けさせている。

4.1.2 契約手順

契約手順を明確にして、適切な契約を行っている。

4.1.3 実施報告

契約期間終了時に委託元に対して実施報告を行うことを基本として定め、実施している。

4.2 保健指導対象者等からの問合せ

保健指導対象者および委託元等からの問合せについて、以下の事項を満たしている。

+ 問合せ窓口を明確化し、以下の事項を含む内容を対象者に明示している。

- 窓口担当者
- アクセス方法
- 受付時間

+ 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、内容に応じて適切な問合せ対応者につなぐ手順が存在している。

+ 返答内容を記録している。

+ 問合せおよび返答内容を記録し、保存期間を決めて管理している。

+ 問合せ内容と返答内容を組織内で共有化する手順が定められており、実行されている。

+ 問合せのうち、保健指導サービスの品質改善につながる内容が、9.4 の品質改善計画に反映される手順を明確にしている。

4.3 保健指導結果の委託元へのフィードバック

委託元に対して提供する保健指導サービスについて、委託元へのフィードバック手順を明確にし、保健指導結果の報告を実施している。

4.4 苦情・トラブル処理

保健指導対象者および委託元等からの苦情・トラブルについて、以下の事項を満たしている。

+ 苦情窓口を明確化し、以下の事項を含む内容を対象者に明示している。

- 窓口担当者
- アクセス方法
- 受付時間

+ 苦情・トラブルの初期対応手順を明確にし、実施している。

- + 苦情・トラブル対応の内容、初期対応の記録手順を明確にし、実施している。
- + 苦情・トラブル対応の対応責任者を明確にしている。
- + 苦情・トラブルについて、対応責任者に対する報告の手順を明確にし、実施している。
- + 苦情・トラブルの対応内容を記録し、保存期間を決めて管理している。
- + 苦情・トラブルの内容と対応内容を組織内で共有化する手順を定め、実施している。
- + 苦情・トラブルのうち、保健指導サービスの品質改善につながる内容が、9.4の品質改善計画に反映される手順を明確にしている。

4.5 保健指導対象者の保護

4.5.1 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禁止事項として、以下の事項を満たしている。

+ 以下の事項を含む禁止事項を定めている。

- 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

+ 各種研修機会を通じて職員に教育されている。

+ 禁止事項が行われていないことを、対象者に対する調査や苦情により確認している。

+ 違反した職員については懲戒対象とすることがあることを明確にしている。

4.5.2 緊急時への対応

緊急事態から、保健対象者および職員を保護するために、以下の事項を満たしている。

+ 急病人や火災等の緊急事態の発生に備え、以下の事項を含む緊急対応計画を策定している。

- 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
- 外部機関等の連絡先

+ 緊急対応に必要な備品を、6.2に基づき適切に管理している。

+ 緊急対応計画が、毎年見直されている。

+ 以下を含む緊急対応訓練について、定期的実施し、その記録を保存している。

- 組織としての対応能力向上のための訓練
- 要員の救急対応技術向上のための訓練

5 人員

5.1 保健指導実践者の確保・採用

5.1.1 有資格者の確保

保健指導実践者として、以下の有資格者の中からサービス提供に必要な要員を確保している。

+ 医師

+ 保健師

+管理栄養士

また、運動に関する詳細な指導を行う場合には、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)を確保している。

5.1.2 採用の基準

保健指導実践者の採用にあたって、保健指導に関する実践経験および技術面の評価を行うこととし、選考の手順を定めている。

5.2 保健指導実践者に対する教育・研修

5.2.1 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

すべての保健指導実践者に対して、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または同等レベルの研修を受けさせている。

5.2.2 新規採用者の教育・研修

新規採用者については保健指導の実践経験に関わらず、単独サービスを実施させる前に、以下の事項を満たす教育・研修プログラムを定め、実行している。

+保健指導サービスの経験者・未経験者ごとに一定の教育研修期間を定めている。

+経験者および未経験者について、以下の内容を含む標準的な研修計画を明確にしている。

- 組織とその理念
- 就業規則等の服務規程
- 組織としての業務内容
- 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
- 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

+研修期間終了後に単独保健指導サービスを開始させる際の評価手順を明確にしている。

5.2.3 継続的教育・研修

すべての保健指導実践者に対して、以下の事項を満たす教育・研修プログラムを定め、実行している。

+保健指導の品質管理に必要な、以下の事項を含む継続的教育・研修の年間計画を策定して、実行している。

- 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)
- 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

+必要に応じて、経験年数や技能・能力別研修を行っている。

+保健指導実践者ごとに、以下の事項についてモニターして、保健指導の技術・能力等の評価を行って

る。

- 3.5.2に基づく保健指導実践者ごとの評価
- 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による評価(たとえば、全保健指導記録の5%程度)

+保健指導実践者ごとに評価結果に基づき、保健指導技術改善計画を立案する。

5.2.4 保健指導実践者に対する教育研修の記録

すべての教育研修機会は記録され、保健指導実践者ごとに整理されている。

5.2.5 研修プログラムの質の管理

提供される教育研修プログラムは科学的妥当性を確保するとともに、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、内容の改善を行っている。

5.3 契約担当者の教育・研修

5.3.1 新規担当者の研修

特定保健指導に関する契約を新規に担当する者について、以下の事項を含む標準的な研修計画を明確にし、実行している。

- +特定健診・保健指導の制度および背景
- +組織が行う保健指導サービスの内容
- +保健指導の品質管理の方法
- +契約手順

5.3.2 契約担当者に対する継続的教育・研修

契約担当者に対する継続的教育・研修の計画を立案して、実行している。

5.3.3 契約担当者に対する教育研修の記録

すべての教育研修機会は記録され、契約担当者ごとに整理されている。

5.4 教育研修指導者の育成

組織内で教育・研修を継続的に実施するために、指導者の育成を行っている。

5.5 保健指導実践者の服務等

5.5.1 身分証の提示

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ている。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、これを提示している。

5.5.2 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。

5.5.3 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の対応に関する手順を定め、周知している。

6 施設・備品

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。

+委託元に対する保健指導サービスで、委託元の指定する場所で実施する場合には、他の対象者に指導内容が聴取できない場所を確保して実施することを原則としている。

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 備品管理

6.2.1 備品管理基準

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。

+保健指導実施のための備品

+緊急事態への対応のための備品

6.2.2 管理記録

備品の管理状況は記録され、期間を決めて保存している。

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 再委託・外部資源

7.1 一部再委託

委託した保健指導の一部を再委託する際には、再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。

+再委託先の品質確認の手順は、以下の基準を含む。

- 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、本ガイドラインに基づく品質管理または同等以上の管理を行っている。
- 再委託先が再委託を行う場合には、再委託先に同等の品質管理を求めている。
- 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。
- 再委託先の品質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再委託する場合には、両者間の役割分担を前提とした保健指導プログラムを明確にしている。

+再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。

+再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専門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

品質管理に関する年間目標を設定し、目標の達成度について評価を行っている。

9.2 品質管理計画

品質管理に関する年間計画を策定し、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

保健指導サービス品質管理マニュアルの確実な運用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回の内部監査を品質管理計画に盛り込み実施している。

- 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

+ 監査手順、監査メンバー、評価結果に関する基準を定めている。

+ 監査メンバーに対して、監査に先立ち監査方法に関する研修を受けさせている。

+ 内部監査報告書の様式を定め、文書で監査チームから品質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品質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 広告・情報公開

10.1 広告

広告やホームページについて、虚偽または誇大なものでないように維持するための確認および必要に応じて修正するための手順を明確にして、実行している。

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管理し、必要に応じて修正している。また、その過程および履歴を記録する手順を明確にして、実行している。

10.3 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品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。

10.4 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。
- +研究を行う場合の倫理審査を受ける手順を明確にしている。
- +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
品質管理マニュアル
テンプレート