

## 目次

### 目的

### 適用範囲

1. 保健指導サービスの品質に関する方針	21
1.1 基本方針	21
1.2 基本方針の周知	21
2. 品質管理の体制	21
2.1 品質管理担当者の任命と役割	21
2.2 品質管理組織	22
3. 保健指導プログラム	23
3.1 保健指導プログラムの定義	23
3.2 保健指導実施	23
3.3 保健指導の方法	24
3.4 保健指導実施記録	25
3.5 保健指導の評価	26
3.6 中断理由の調査	26
3.7 保健指導実施マニュアル	26
4. 保健指導対象者および委託元への対応	26
4.1 契約	26
4.2 問い合わせ	27
4.3 保健指導結果の委託元へのフィードバック	28
4.4 苦情・トラブル処理	29
4.5 保健指導対象者の保護	30
5. 人員	31
5.1 保健指導実践者	31
5.2 委託元のプログラム構築支援者	33
5.3 契約担当者	34
5.4 教育研修指導者の育成	35
5.5 その他	35
6. 施設・備品	36
6.1 施設基準	36

6.2 備品基準 .....	36
6.3 情報管理等 .....	37
7 再委託・外部資源 .....	37
7.1 再委託 .....	37
7.2 外部資源 .....	38
8 品質管理に関する文書・記録の管理 .....	38
8.1 保健指導サービス品質管理マニュアル .....	38
8.2 品質管理に関する記録 .....	39
9 継続的改善 .....	39
9.1 品質管理目標と評価 .....	39
9.2 品質管理計画 .....	40
9.3 内部監査 .....	40
9.4 改善 .....	41
10 広告・情報公開 .....	42
10.1 広告等 .....	42
10.2 事業運営についての重要事項の公表 .....	42
10.3 実績および品質向上の取り組み状況の公表 .....	42
10.4 研究および学会発表 .....	43

## 目的

## 適用範囲

### 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 委託元への明示

「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委託元等に明示する。

##### 1.2.2 従業員への周知

「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、\_\_\_\_\_のすべての従業員に周知する。

## 2 品質管理の体制

### 2.1 品質管理担当者の任命と役割

#### 2.1.1 保健指導統括者および品質管理責任者

\_\_\_\_\_は、保健指導統括者および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 品質管理責任者補佐

\_\_\_\_\_は、品質管理責任者を補佐し、渉外・契約、その他業務事項の管理責任を分担する。

#### 2.1.3 保健指導実施責任者

\_\_\_\_\_は、\_\_\_\_\_を保健指導実施責任者として、保健指導プログラムの開発および円滑な運用を管理させる。

#### 2.1.4 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。

### 2.1.5 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。

### 2.1.6 契約・委託元体制支援管理担当者

\_\_\_\_\_は、\_\_\_\_\_を契約・委託元体制支援管理担当者として任命し、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を担当させる。

### 2.1.7 広告・情報公開担当者

\_\_\_\_\_は、\_\_\_\_\_を広告・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広告内容の妥当性、積極的な情報公開の実施を担当させる。

### 2.1.8 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 品質管理組織

### 2.2.1 品質管理委員会

#### 2.2.1.1 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、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。

#### 2.2.1.2 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
- 

#### 2.2.2 技術分科会

品質管理委員会の下部組織として、技術分科会を設置し、以下の事項を担当させる。

- 保健指導プログラムの開発・改善
- 材料・教材の開発・改善
- その他、保健指導の技術的事項

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 保健指導プログラムの定義

本システムは、以下の保健指導プログラムを対象とする。

- 特定保健指導
- 一般健康診断の事後措置としての保健指導
- 人間ドック後の事後指導
- 健康支援セミナー
- 

#### 3.2 保健指導実施

##### 3.2.1 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。

##### 3.2.2 実施場所

###### 3.2.2.1 面接

面接は、以下の施設内で実施するほか、顧客の求めに応じて \_\_\_\_\_ 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(6.1)で定めた一定の施設基準を満たすことを基本とする。

###### 3.2.2.2 電話

電話による保健指導は、施設内の以下の場所で行う。

###### 3.2.2.3 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。

### 3.3 保健指導の方法

#### 3.3.1 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

#### 3.3.2 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、委託元の要望に応じて柔軟にプログラムを変更して提供する。ただし、改変プログラムを提供する場合には、品質の著しい低下をきたさない範囲として、\_\_\_\_\_の承認を得る。

#### 3.3.3 再委託を前提としたプログラム

再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、\_\_\_\_\_と再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。

再委託のためのプログラム

#### 3.3.4 対象者への連絡

##### 3.3.4.1 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、直接行う場合と委託元担当者を通じて行う場合があり、それぞれの委託元と協議をして決定する。

##### 3.3.4.2 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し、具体的な実行方法については委託元と協議して決定する。

#### 3.3.5 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。

##### 3.3.5.1 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、技術分科会において検討、開発し、科学的妥当性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。

#### 3.3.5.2 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\_\_\_\_\_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。

#### 3.3.5.3 支援のための材料、学習教材の管理

作成または修正された材料および学習教材は、作成日を記すとともに、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

#### 3.3.6 医療的対応等が必要な場合

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、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。

### 3.4 保健指導実施記録

#### 3.4.1 保健指導実施記録の様式

保健指導の標準的プログラムに示された以下の事項および医療保険者の報告内容などを考慮し、保健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、開示可能であること

#### 3.4.2 保健指導実施記録の保存

##### 3.4.2.1 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。

##### 3.4.2.2 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。委託元の管理状況が適切と判断される場合には、期間満了後に委託元に記録を提供する。委託元の希望で保存期間を延長する場合には、別途保健指導記録保存契約を締結し、契約見直し時期を明確にして保存を継続する。

### 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 標準的項目

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。

- 保健指導に対する満足度
- 生活習慣
- 体重・腹囲
- 

##### 3.5.1.2 委託元ごとの評価項目

委託元との協議の上、\_\_\_\_\_は委託元ごとの評価項目を決定して、効果のモニターおよび評価を実施させる。

#### 3.5.2 評価結果の分析

品質管理担当者は、保健指導の各評価項目の結果は、組織全体の分析のほか、委託元ごとおよび保健指導実践者ごとに分析する。分析結果は、それぞれ 4.3 保健指導結果の委託元へのフィードバックおよび 5.1.5.3 向上目標の設定と管理に用いられる。

### 3.6 中断理由の調査

品質管理担当者は、保健指導の中断者に対して、その理由をアンケート調査や聞き取り等の方法での調査を企画し、各部門の協力を得て実施する。調査結果をもとに、品質管理委員会で審議し、プログラム、研修内容の改善および品質管理システムの改善に結びつける。

### 3.7 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、5.5 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 保健指導対象者および委託元への対応

### 4.1 契約

#### 4.1.1 契約担当者

医療保険者等の委託元との契約を担当する者の範囲を明確にする。契約担当者に対して、契約手順に関する理解のほか、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ぐ。

- 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。



### 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  
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。