

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

設備面に関する情報セキュリティについては、別途(機関内の情報管理関連規程の名称)に基づき実行する。

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(機関の名称)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、(機関の名称)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する。
- 再委託先の品質管理の状況や記録について、(機関の名称)による監査を受け入れる。

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、_____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。

(機関内の情報管理関連規程の名称)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、_____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。更新が行われた際には、その履歴を明記する。また、最新のマニュアルは、(提供の方法)によって、各マニュアル保持者に提供される。

8.2 品質管理に関する記録

本マニュアルに基づく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

(品質管理責任者)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、(機関の名称)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
- 保健指導の質に関する知識を有するもの
- メタボリックシンドロームの予防に関する知識を有するもの
-

9.3.3 監査計画

監査チームのチームリーダーは、監査実施の1ヵ月前までに、「内部監査実施計画(案)」を策定し、品質管理委員会へ提出し、承認を得る。品質管理担当者は、監査チームリーダーの指示を受け、内部監査に必要な準備を行う。

添付:内部監査計画(様式)

9.3.4 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

9.3.5 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、_____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、_____の確認を得る。

_____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【本システムがカバーする範囲として特定保健指導を対象とする場合に必要項目】

_____は、「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、(機関の名称)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

_____は、(機関の名称)の年報に 10.3.1 の事項を盛込む外、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(機関の名称)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、_____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、(機関の名称)内の情報を基にした発表を行う場合には、_____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

(様式 9.1.1)

年 月 日

保健指導サービス品質管理 年間目標一覧

進捗状況欄には数値を記入する。年度末評価で目標が達成された場合には、評価欄に○を、未達成の場合には×を記載する。

()年度 品質管理目標	対応する基本 方針の番号	P/O (※1)	目標	6ヶ月後 進捗状況	年間 総合評価

※1 P:パフォーマンス評価、O:アウトカム評価

上記、未達成目標項目に関して、品質管理委員会で討議した原因及び措置内容を記す

--

品質管理担当者 氏名: _____

品質管理責任者 氏名: _____

目標および評価指標 策定ガイド

当ガイドは「保健指導サービス品質管理システム」において、自組織の年間目標を策定するための手順を示したものです。以下のステップに従い作業を進める事で、組織における年間目標と評価指標を設定する事ができます。是非、ご活用ください。

担当者を任命する。

1. 自組織におけるこれまでの保健指導サービスに関する活動をもとに、品質管理責任者が、目標および評価指標の策定の担当者を任命します。この担当者は、保健指導サービス全体に精通している保健医療職が適任であり、特段の支障がなければ品質管理担当者が担うことがよいでしょう。さらに、担当者は一緒に目標および評価指標を検討してくれる協力者を募ります。目標は保健指導サービスに関わるあらゆる部署での設定を前提としていますので、協力者は可能な限り複数の部門から参加を促します。また、必要に応じて組織外の専門家にも参画を打診してもよいでしょう。



これまでの取り組みと現状の問題点および課題を収集する

2. 担当者と協力者が決まったら、はじめに自組織におけるこれまでの保健指導サービスに関する【(年間)目標】もしくは【評価指標】がないかを確認します。また、現状の保健指導サービスが具体的にどのように行われ、その過程で関係者にどのような課題が認識されているか情報を収集します。この時点で詳細な情報を収集し担当者と協力者の間で共有しておく事は、この後のプロセスで重要なポイントとなります。



基本方針から具体的な活動事項や体制等の要素を抽出する

3. これまでの課題を念頭に置きつつ、担当者と協力者で自組織の「保健指導サービス品質管理システム」の「基本方針」から、具体的な活動事項や体制等、**基本方針を満たすための要素**を抜き出します。基本方針を見てすぐに具体的な取り組みがイメージできない場合もあるでしょう。組織が目指す方向性が概要として記されている場合は、その方針を達成するためにどのような取り組みが必要となるか、KJ法なども活用し、皆で意見を出し合い具体的な取り組みを列挙します。



具体的な活動事項や体制から目標を設定する

4.

基本方針を満たすために挙げられた個々の活動事項や体制について、現状の取り組みを念頭に、より良い活動になるにはどのような目標を掲げたらよいかを担当者と協力者で検討します。このとき、目標は基本方針を満たす条件であることを十分に考慮し、理想的な状態「〇〇が□□ている」と表現しましょう。なお、1つの方針にき、複数の目標が設定されるのが一般的です。



目標から評価指標を設定する

5.

理想的な状態「〇〇が□□ている」がなるべく、客観的に説明できるような評価指標を設定します。評価指標には基本方針の達成度を直接的に示しているもの(アウトカム)から、基本方針の1つの要素である目標の達成状況や取り組み過程(プロセス・パフォーマンス)を示しているものまであります。まずは、どのような評価指標が考えられるか、担当者と協力者が自由に話し合って、なるべく多くのアイデアを出します。その後、それぞれの評価指標で数値化ができるものについては目標値を設定し、どの評価指標を用いるか決定します。この際、冒頭で収集した現状での詳細な情報が参考となります。

更に評価指標が決まったら、目標の達成状況をどのくらいの頻度で行うのか、評価指標の集計はだれが、どのように(どういった基準で)行うのかを事前に決めておくスムーズに計画を進める事ができます。



目標と評価指標の達成が方針につながるかを確認する

6.

目標である理想的な状態「〇〇が□□ている」が達成できたと仮定した際に、自組織の基本方針のどの部分(もしくはどの方針)を満たしているといえるか、最後に担当者と協力者で確認します。

目標が達成できている(評価指標および目標値より)

= 基本方針の要素が満たされている

= 基本方針が実現している

理想的な目標値
および評価指標

担当者と協力者により、「仮に目標が達成できたとしても、基本方針の実現に強く関連していると説明できない」と判断した場合には、「3」に戻って「より効果的な目標および評価指標」が見つかるまで、作業を繰り返してください。

(様式 9.3.3)

保健指導サービス品質管理システム 内部監査計画書

監査実施日: 年 月 日		会場	
被監査部門:		対象期間: 年 月 日 ~ 年 月 日	
内部監査チーム 内部監査チームリーダー:			
A チーム		B チーム	
被監査者			
時間	内容・監査項目		
9:00 ~ 9:30 9:30 ~ 10:00	内部監査チーム打ち合わせ マネージメントインタビュー 1.保健指導サービスの品質に関する方針 2 品質管理の体制		
	A チーム		B チーム
10:00 ~ 11:30	文書類等の監査 3.保健指導プログラム 4.保健指導対象者および委託元への対応 4.2 保健指導対象者への対応 5.人員 5.2 保健指導実践者に対する教育・研修 5.4 教育研修指導者の育成 6.施設・備品 7 再委託・外部資源 8.品質管理に関する文書・記録の管理 9.継続的改善	文書類等の監査 4.保健指導対象者および委託元への対応 5.人員 5.1 保健指導実践者の確保・採用 5.3 契約担当者の教育・研修 5.5 保健指導実践者の服務等 6.施設・備品 7 再委託・外部資源 7.1 一部再委託 9.継続的改善 10 広告・上報告会	
12:30 ~ 15:30	インタビュー	インタビュー	
15:30 ~ 16:30	まとめ・報告書作成		
16:30 ~ 17:15	マネジメントとのディスカッション		
17:15 ~ 17:30	クロージング		

(様式 9.3.5)

保健指導サービス品質管理システム 内部監査報告書

対象組織:	対象期間: 年 月 日～ 年 月 日
監査実施日:	監査チーム:
評価点: マニュアルの完成度 () 活動の有効性 ()	
特記すべき観察事項	
他組織で参考になる良好な事項	
改善を検討すべき事項	
内部監査チームリーダー発行	年 月 日
署名	
品質管理責任者確認	年 月 日
署名	

(様式 9.4.1)

年 月 日

保健指導サービス品質改善計画

実施責任者: _____

改善の内容	
契機	
改善予定・計画	予定完了日: 年 月 日
品質管理 責任者承認	年 月 日

研究代表者

森 晃爾 産業医科大学 産業医実務研修センター

研究分担者

石原逸子 日本赤十字九州国際看護大学

鳩野洋子 九州大学大学院

研究協力者

飯野直子 産業医科大学 産業医実務研修センター

伊東大輔 産業医科大学 産業医実務研修センター

尾形由起子 福岡県立大学

梶木繁之 産業医科大学 産業医実務研修センター

亀ヶ谷律子 HS プランニング

黒石真紀子 産業医科大学 産業医実務研修センター

近藤 祥 産業医科大学 産業医実務研修センター

櫻木園子 財団法人京都工場保健会

篠原將貴 産業医科大学 産業医実務研修センター

田中 完 産業医科大学 産業医実務研修センター

永田昌子 産業医科大学 産業医実務研修センター

中谷淳子 産業医科大学 産業保健学部

原 善子 産業医科大学 産業保健学部

松井亜樹 産業医科大学 産業医実務研修センター

山下清香 福岡県立大学

発行日

2010年3月31日

編者

森 晃爾

産業医科大学 産業医実務研修センター

発行所

産業医科大学 産業医実務研修センター

〒807-8555 北九州市八幡西区医生ヶ丘 1-1

電話 093-691-7171

本ガイドは、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（H20-循環器等(生習)一般-012)によって作成された。

分担研究報告書

2. 市町村における特定保健指導の品質管理システム導入 支援

研究分担者 鳩野 洋子

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)
分担研究報告書

市町村における特定保健指導の品質管理システム導入支援

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

市町村における特定保健指導の品質管理を実施してゆくための方策を検討する目的で、2つの研究を実施した。研究1では国民健康保険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2自治体において、特定保健指導の質を管理するシステムを導入することを目的とし、昨年度開発した、「保健指導サービス品質管理システム導入ガイドライン」(自治体向け暫定版)「保健指導サービス品質管理マニュアルテンプレート」(自治体向け暫定版)、またそれに基づいて作成した「保健指導サービス品質管理チェックリスト」を用いて、研修会を開催するとともに、定期的に研究者が自治体を訪問して、モデル事業を実施した。研究2では、市町村の特定保健指導の質の管理における保健所の役割と、それが発揮される条件を検討することを目的に、県型保健所保健師に対してグループインタビューを実施した。

研究1に関して、システム導入の一連の過程をふむことができた自治体に対しては、全3回の研修(2度は公開)、4回のマニュアルの検討会議、先進地域視察、内部監査の実施を行った。他自治体は質の管理マニュアルの完成をみた。モデルに関与した実践者からは一定の満足度が得られたが、この取り組みの波及に向けては、①質の管理システムの必要性と推進方法に対する自治体職員の理解 ②支援者の確保(質の管理の推進・医学面のアドバイザー・技術面の支援者) ③質の管理目標や評価指標の設定・質の改善計画策定 ④内部監査(外部からの参加者を含む自己点検)に対する自治体職員の理解 ⑤監査者の確保 ⑥質の管理システム導入に対する自治体へのインセンティブの6点が課題として考えられた。

研究2のグループインタビューでは、保健所保健師は市町村へ特定保健指導の質の管理に関わることを役割として捉えていた。しかし、人員不足等の中、この活動のためには一定の位置づけが必要と考えていた。

以上の点から地域において特定保健指導の質の管理、向上に取り組んでゆくためには、質の向上にかかる研修の推進及び県もしくは国での質の管理の活動に対する位置づけが行われること、保健所の役割の明確化と位置づけが行われること、ツールの効果的な活用を推進することが必要な方策と考えられた。

研究協力者

山下 清香 (福岡県立大学・講師)
原 善子 (産業医科大学産業保健学部)
前野 有佳里 (九州大学・助教)
則行 修子 (豊前市)
山本 美奈 (豊前市)
松本 美香 (飯塚市)
中井 宏之 (飯塚市)
平川 眞由美 (京築保健福祉環境事務所)
山野 眞由美 (京築保健福祉環境事務所)
櫻木 初美 (福岡県医療介護部)
松尾 やす子 (粕屋保健福祉事務所)

野中 多恵子 (嘉穂鞍手保健福祉事務所)
熊本 サチ子 (南筑後保健福祉環境事務所)
伊藤 順子 (嘉穂鞍手保健福祉事務所)
田代 裕子 (田川保健福祉事務所)
森 晃爾 (産業医科大学産業医実務研修センター)
梶木 繁之 (産業医科大学産業医実務研修センター)
永田 昌子 (産業医科大学産業医実務研修センター)

A. 目的

特定健診・特定保健指導の制度において、特定保健指導が成果を上げるためには、質の高い特定保健指導サービスが提供されることが重要であり、そのためには、質を確保するためのしくみが導入されることが必要である。この考え方は委託機関のみならず、国民健康保険（以下、国保と記載）受給者に対してサービスを提供している自治体においても同様である。

この考えに基づき、平成 20 年度は平成 19 年度の厚生労働科学研究で作成された「保健指導サービス品質管理ガイドライン」および「保健指導サービス品質管理マニュアルテンプレート自治体用暫定版」を自治体向けに改訂する作業を実施した。

本年度はこれらのものを活用しつつ、自治体に対して特定保健指導の質を管理のしくみを導入する支援のあり方を検討するために、2 自治体にお

いて保健指導品質管理システム導入支援のモデル事業を実施した。

(研究 1 自治体における特定保健指導の質の管理モデル事業)

また、この取り組みを波及させる上では、県型保健所の役割が重要と考えられる。昨年度の本研究班の調査においても、市町村が県型保健所に期待する役割は大きいことが明らかとなっている。そのため保健所保健師の当該事項に対する考え方や、保健所が機能を発揮するための要件についてもあわせて検討した。(研究 2 保健所の役割の検討)

以下、研究 1・研究 2 それぞれについて、方法、結果を述べ、考察は 1 つの形で示すものとする。

【研究 1 自治体における特定保健指導の質の管理モデル事業】

B. 方法

1) 対象自治体