

## 資料 保健所職員のインタビュー内容

\* 〈 〉が意見をまとめたもの、斜体での記載は語られた内容

### 【関わりの実際について】

#### < 試行事業・保健師協議会・糖尿病医療連携 >

- ・ 特定保健指導が始まる前の試行事業として県として取り組んだ。また、保健所で毎月市町村が開催している保健師協議会に参加し、関係担当者と同席して、円滑に実施できるような支援をしてきた。加えて、糖尿病医療連携との推進で行った県本来の業務も並行しながら取り組んできた。

#### < 地域・職域連携推進会議 >

- ・ 地域・職域連携会議に関与し、試行事業をしていた市町村を対象に研修をしたり、地域・職域連携会議をしたりする中で、特定健診をメインに会議のテーマとして取り組んだ。

#### < モデル事業 >

- ・ モデル事業を実施していた市町村の特定保健指導の評価にかかわった。

#### < 地域・職域連携推進会議・情報収集・事例検討会 >

- ・ 市町の連絡会をしたり、地域・職域連携会議の中で協議をしたりしながら、市町村にどんな課題があるのかをまとめてきた。各市町村にいろいろな体制をつくっていく段階であったため、いろいろな情報を集めたり、保健指導の事例検討会を大学の協力を得て実施した。

#### < 医師会との調整 >

- ・ 医師会との連携をテーマに、医師会の先生方から特定保健指導及び保健所への理解を得る取り組みをしている。また、地域・職域連携会議等で事例検討等を通しながら進めていった。

### 【保健所の役割】

#### < 市町村に出向いて本音を聞く（ニーズ把握） >

- ・ アンケートを市町村に求めるだけでなく、市町村に出向いて、アンケートに書けない市町村の方々の悩みも聞いていく。

#### < 市町村の話を整理し、可視化する >

- ・ 日々の指導とか健診で、まとめる時間とかもないんですね。ただ、そういったばやきであったりとか感想であったりとか、そういった中に、こうやったほうがいいとかいうヒントがいっぱいあって、それをこういった三者でいる中で話をすると、いっぱい出てくるんですね。それを吸い上げて書いていくと、成果が出てきているとか、体制が進んでいるとか、他のことへの効果もあるとか(わかってもらえる)。

#### < 第三者の目での見直しや整理による気づきの促し >

- ・ 市町村がまとめたら、これをもって、第三者の目で見直してみるとか、共通の問題を整理してみるとか、ああ、なるほどねと、違う視点に気づいたりとかですね。

#### < 市町村の課題を地域の会議の議題にのせる >

- ・ 市町村の保健師さんたちは何に悩んで困っているかというのをキャッチする、それを表に出して、みんながテーブルに着く場をつくって、その場が保健師の集まりであったり担当者の会議であったり、課長さんや地域・職域連携会議であったり、いろいろな場に、同じテーマであっても課題ごとにそのテーブルに乗せていく、

<他の市町村への普及への刺激>

- ・（市町村がまとめたら、これをもって、第三者の目で見直してみるとか、共通の問題を整理してみるとか、ああ、なるほどねと、違う視点に気づいたりとかですね。）そのことを他の市町村に報告することによって他の市町村も刺激される。

<他職種・他機関への理解の促し>

- ・事務方の担当者の方たちとかに理解してもらいにくいというがあるので、担当者会議の中で、どういう目的でこういうことをするんだという基本的なところを押さえるというか、みんなで共通認識するというんですかね
- ・関係団体と市町村がうまく連携しにくかったり、あるいは時間がなかったりしてできない部分について、こっちのほうが力を入れてやっていく

<委託先の質の管理>

- ・委託先の質の管理をどうしていくのかというところを、保健所も我々も意識して、市町村にも意識していただいて。

【保健所が役割を発揮するための条件】

[保健所にかかわる要件—体制部分]

<人員>

- ・保健所の人手の少なさ。保健活動を保健師自身できていない状況があるため、かかわり方は考える必要があると思う。

<スキルをつける場>

- ・今の特定保健指導をやりましたよといったときに、保健所の私自身にその技術がなくて、全然研修とかも受けていないし、スキルを身につけるのも、もう今の時点で差がついているかなという気がして。それをするには、またほかの仕事が減らしていかなきゃいけないしとか、やっぱり体制的に難しい。
- ・市町村の方たちは特定保健指導の実施に向けての勉強会というのを、国保が中心になって結構あって、それにかかわっている県の保健師もいるし、そうでない人もいて、差があるかもしれないですね。

<マニュアルの整備>

- ・各保健所が最低ここまででは知っておいて、技術的にも自分たちの力をつけておかなきゃいけないというものを、ワーキング班みたいなものをつくって、そして全県下で統一したものをつくらないことには、非常に厳しいのかなとは思っています。マニュアルで最低どれとどれを押さえておかなきゃいけないということを保健師の中で整理しておく

<現場にできることが確保されること>

- ・マニュアルの中にきちっと、一、二回はそういった現場を見てくる必要があるとかいうようなことをちゃんと入れておけば可能になるんじゃないかなと。  
システム的にこれが入ることで、みんながやっぱり、私たちが専門的にやっていた部分を、こういうマニュアルについてこんなふうに質の管理をやらなきゃいけないというところを改めて見直して、意識を取り戻すというか、

<新人（若い世代）が市町村を経験する場の保証>

- ・市町村と一緒にやりとりしたことのない年代の人たちが戸惑う部分があったりとかするので、それについては手当てすとか……。今からは出ていくのもやりやすい環境を保健師自身がつくり上げていかなきゃいけないのかなと思いつつながら、

<市町村に関わることができる組織的な体制>

- ・組織的なシステムとしてないと、ちょこちょここと評価をしていっても……。

### <成果を示せる体制づくり>

- ・ 研究的に取り組んで、成果を示せるような研究チームみたいなものをつくりながら示していく。

### <関係者との連携>

- ・ 県の窓口になる方、市町村、市町村の窓口になる国保連合会等ときちっと連携しながら深めていかないと、難しい。

#### [保健所にかかわる要件—意識部分]

### <保健所の役割に対する保健所内での共通認識>

- ・ 保健所の中でも、取り組む体制、議論する場が大事
- ・ 医療制度改革の中で介護予防と生活習慣予防が打ち出されたときに、その中で県が担うべきものは何なのかというところが、十分理解できるような会議であったり研修であったり、そういったものがないとやっぱり難しい。
- ・ 皆が満遍なくかかわれるように、例えば二、三時間話し合うとか、話し合いの場が必要。技術支援と同時に、保健所本来の業務は何なのかということを考えながら、行うことが必要。

### <保健所保健師の役割に対する共通認識>

- ・ 県側も、実際には直接保健指導に当たらなくても、健診、保健指導を通して、管内の生活習慣病対策が進む中での、保健所保健師の磨く技術は何なのかというところが深められると、あるいは意思統一されると……。

#### [保健所・市町村双方に必要な条件]

### <学習の機会や場>

- ・ どうやってやっていくのかというのは、保健所も市町村も学ばなければいけない。過程を詳録に書いて実践研究的に述べていくというのが一つだろうし、業務のやり方が縦割りであり、それでは難しい。

#### [質の管理を実施する体制整備が必要な部分]

### <体制に反映できる委員会の必要性>

- ・ きちんとした形の委員会みたいなものがつくられ、それに受ける側である住民の代表とかも入った中で、意見を聞きながら、体制に反映できるような委員会があったらいいのかなと。

### <実施するためのエビデンスの蓄積>

- ・ 質の管理を担保するためには、これが必要だというきちんとしたエビデンスというか研究が今なされてこれが出てきているということがあれば、取り入れましょうという話にはなっていくのかなという気がします。

特定保健指導サービス  
品質管理システム

チェックリスト

## 【目次】

- 1 保健指導サービスの質の管理に関する方針
  - 1.1 基本方針
  - 1.2 基本方針の周知
- 2 品質管理の体制
  - 2.1 品質管理担当者等の任命と役割
  - 2.2 品質管理委員会
- 3 保健指導プログラム
  - 3.1 保健指導実施
  - 3.2 保健指導の方法
  - 3.3 保健指導実施記録
  - 3.4 保健指導の評価
  - 3.5 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合せ
  - 4.2 苦情・トラブル処理
  - 4.3 保健指導対象者(住民)の保護
- 5 保健指導実践者
  - 5.1 保健指導実践者の確保・採用
  - 5.2 保健指導実践者に対する教育・研修
  - 5.3 保健指導実践者の服务等
- 6 施設・備品
  - 6.1 施設基準
  - 6.2 備品基準
  - 6.3 情報管理等
- 7 部分委託・外部資源
  - 7.1 部分委託
  - 7.2 外部資源
- 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
  - 8.2 品質の管理に関する記録
- 9 継続的改善
  - 9.1 品質管理目標と評価
  - 9.2 品質の管理計画
  - 9.3 内部監査（外部からの参加者を含む自主点検）
  - 9.4 品質改善計画
- 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
  - 10.2 研究および学会発表

## 本チェックリストについて

特定保健指導の実施においては、質の高い保健指導サービスが提供されることが必要です。そのためには保健指導サービスの質を管理しなければなりません。

通常、保健指導の質を管理するためには、プログラムのマニュアル化やシステム化を行うこととなりますが、専門職によって提供される対人サービスの質は、保健指導実践者の技術に依拠する部分も大きいという特性があります。

すなわち、安定的で高い質の保健指導サービスを担保するためには〈有効な保健指導プログラムの開発〉と、〈保健指導実践者の技術の継続的な向上〉が不可欠です。

このことを組織として継続的に実施してゆくためには、それを管理するしくみを自治体の中につくってゆくことが必要となります。

このチェックリストは、そのしくみづくりに必要な事項が、自治体内でどの程度満たされているかをチェックするためのものです。

チェックリストは、保健指導サービス品質管理システムガイドラインに掲載されている項目に基づき、それを簡便に示しています。

チェックリストを関係者でチェックすることによって、今後、どのような点から改善に取り組めばよいのかを話し合ってみましょう。

\* 保健指導サービス品質管理システムガイドラインとは:

保健指導サービスの品質管理を行う上で、実行すべき事項を整理したガイド。厚生労働省が示した標準的な健診・保健指導プログラムに示された委託基準と、平成19年度厚生労働科学研究で示された「保健指導の質の管理」の基本的考え方の双方に示された事項を満たしているものです。

## チェックリストの活用方法

### [手順]

- ①各項目について、「実施・未実施」の欄をチェックします。  
実施している場合は○、未実施の場合は×です。  
実施しているが、不十分という場合は、△等で整理してもよいでしょう。
- ②「実施・未実施」の欄で×の項目について、あなたの自治体でそのことを行う必要性の有無について考えてください。  
行う必要性がない場合には、箱に斜線を引いてください。  
今後、実施する必要があると考える場合には、何かマークを入れてください。
- ③「実施・未実施」の欄にマークが入った項目について、早急に実施する必要があるもの  
そうでないものを区別してください。  
(特に優先順位が高いものを◎、その次くらいの項目を○等で区別したほうがよいでしょう)



このチェックリストで行う手順はここまでですが、この後は改善計画を考えることとなります。

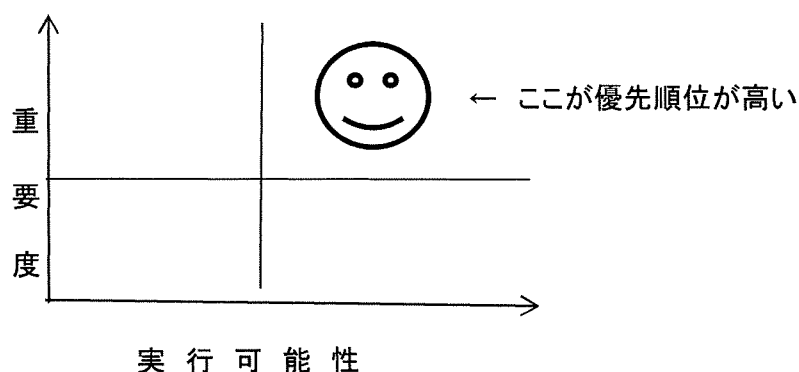
#### 改善計画の検討について

- ①前述③で優先順位が高いとされた項目(◎の項目)を概観してみましよう。
- ②概観した中で、今年度中に改善しようとする事項を合意しましよう。
- ③②の事項について、誰がいつ、どのように実施するかを合意し、改善計画を立てましよう。

### [留意事項]

○チェックリストの項目で、わかりにくい部分は、保健指導サービス品質管理システムガイドラインの該当する部分を参考にしてください。

○優先順位を考える場合には、以下のような枠組で考えてもよいでしょう



## 1 保健指導サービスの質の管理に関する方針

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
1.1 基本方針 保健指導の品質の管理に関する方針を、首長が文書によって示している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 基本方針の周知 上記の方針を、保健指導サービスを受ける対象(住民)に示している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
上記の方針を、本事業にかかわるすべての職員に示している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2 品質管理の体制

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
2.1 品質管理担当者等の任命と役割 特定保健指導担当部署の長が、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する体制がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
品質管理の実質的な担当者が決まっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
研修にかかわる担当者がきまっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
情報公開の担当者がきまっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導サービスの内容を科学的根拠に基づくようにする担当者が決まっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 品質管理委員会 保健指導サービスに関する委員会が設置され、定期的開催されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### 3 保健指導プログラム

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
3.1 保健指導実施 保健指導の実施日・時間、実施場所、指導方法が明確にされている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 保健指導の方法 保健指導の標準プログラムがあり、また改変する場合の手順が決まっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
一部を委託する場合、部分委託のプログラムを明確にしたうえで、自治体と委託先との役割分担、情報伝達や連携の方法、様式について明確にしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指導対象者との日程調整や連絡方法、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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指導実施のための材料・学習教材の科学的な妥当性が保たれるための手順を決めている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指導実施のための材料・学習教材はリストを作成して管理している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指導実施のための材料・学習教材は時期を決めて見直しをしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
対象者に医療的な対応が必要と判断された場合の対応手順が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 保健指導実施記録 実施したすべての保健指導が記録されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指導実施記録は、以下の条件を備えている			
● 対象者の状況が経時的に把握ができる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 経時的な結果から保健指導の評価ができる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 他の保健指導を担当する者と情報を共有できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 対象者本人の要求があれば閲覧可能である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指導実施記録は、プライバシーの確保や紛失の防止について考えられており、保存期間を定めて保存している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 保健指導の評価 指導指導効果評価のための標準的項目を決めている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導効果評価のための以下の評価を実施している			
● 動機付け支援群および積極的支援群対象者ごとに、保健指導直後および6か月後の評価	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 保健指導実践者ごとの評価	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 組織全体の評価	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 保健指導実施マニュアル 指導指導方法、記録等についての保健指導実施マニュアルを作成し、定期的に見直しをしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4 保健指導対象者等への対応

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
4.1 保健指導対象者等からの問合せ			
保健指導に関する問い合わせ窓口が対象者に示され、その担当者、アクセス方法、受付時間が明確にされている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
問い合わせ内容・返答は記録され、また内容に応じて適切な対応者につながれている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
問い合わせについて、関係者間で共有化されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導の質の改善につながる内容が品質改善計画に反映されるような手順が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 苦情・トラブル処理			
保健指導に関する苦情窓口が対象者に示され、その担当者、アクセス方法、受付時間が明確にされている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
苦情・トラブルの初期対応手順が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
苦情・トラブル内容、対応が記録されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
苦情・トラブルの対応責任者が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
苦情・トラブル内容と対応について、関係者間で共有化されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導の質の改善につながる内容が品質改善計画に反映されるような手順が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 保健指導対象者(住民)の保護 (各自治体で定められた対応に準拠する)			
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が定められ、また職員に教育されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 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			
緊急事態(急病人や火災等)の場合に、保健指導対象者や職員を保護するための対応が行われている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 緊急対応計画の策定と定期的な見直し			
● 緊急時の備品の管理			
● 緊急時の対応訓練			

## 5 保健指導実践者

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
5.1 保健指導実践者の確保・採用 保健指導サービス提供に必要な要員を確保している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
運動に関する詳細な指導を行う場合に、健康運動指導士、ヘルスケアトレーナーを確保している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
特定保健指導にかかる正規職員以外の職員の採用は、実践経験、技術面の評価の実施に基づいて行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 保健指導実践者に対する教育・研修 教育・研修の推進は、関係機関(保健所、県、国民健康保険組合連合会、保険者協議会訪等)と運動を考慮して実施している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
すべての保健指導実践者に対して、国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のレベルの研修を、計画的に受けさせている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新規採用者(保健指導経験者、未経験者とも)に対して、単独サービスを実施させる前の教育・研修プログラムを定め、実行している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新規採用の保健指導経験者、未経験者毎に実施する研修計画が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
すべての保健指導実践者に対して、継続的教育・研修の年間計画を策定して実施している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導実践者ごとに、保健指導の技術・能力等の評価を行うとともに、改善計画を立案している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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、理解度等の評価等を得て、研修内容の改善を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 保健指導実践者の服務等 (各自治体で定められた対応に準拠する) すべての保健指導実践者は名札を着用している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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、清潔の保持に注意を払うとともに、健康管理を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導に関わる職員が保健指導対象者から暴言・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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6 施設・備品 (各自治体で定められた対応に準拠する)

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
6.1 施設基準 対象者のプライバシー確保のための方法が決められ実行されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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、清潔を保っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導を実施する施設内の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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 備品基準 保健指導・緊急事態対応のための備品を管理基準を決め、維持管理を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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、実行している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7 部分委託・外部資源

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
7.1 部分委託 部分委託を行う場合、委託先のサービスの質の確認を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自治体と委託先の役割分担、保健指導プログラムが明確である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
委託先を見直す手順が明確である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 外部資源 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 8 品質の管理に関する文書・記録の管理

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
8.1 保健指導サービス品質管理マニュアル 保健指導サービス品質管理マニュアルについて、管理担当者、改善に関する手順を定めている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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、記録を管理している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9 継続的改善

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
9.1 品質管理目標と評価 品質の管理に関する年間目標・中期目標を設定し、目標の達成度の評価をしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2 品質の管理計画 品質の管理に関する年間目標・中期目標を設定し、定期的に進捗管理をしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3 内部監査（外部からの参加者を含む自主点検） 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
内部監査(外部からの参加者を含む自主点検)を行うメンバーは、その方法に関する研修を受けている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
内部監査(外部からの参加者を含む自主点検)結果を記録し、監査チームから質の管理責任者に提出される手順が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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等により、品質改善計画を策定し、定期的に進捗管理を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 10 情報公開

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
10.1 実績および品質向上の取組み状況の公表 保健指導の実績、質向上の取組み状況を定期的にまとめ、公表手順にもとづき公表している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2 研究および学会発表 保健指導に関する研究や発表が奨励されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

チェック日      平成      年      月      日

保 健 指 導 サ ー ビ ス  
品 質 管 理 シ ス テ ム

導 入 支 援 ガ イ ド

自治体版

## 目次

ガイドの使用方法

保健指導サービス品質管理システムガイドライン

保健指導サービス品質マニュアルテンプレート

## ガイドの使用方法

### 1. 目的

自治体で質の高い特定保健指導を実施するためには、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施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質の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施者の技術の継続的改善を達成することが不可欠です。

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、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。

システム運営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、本ガイドラインは貴自治体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. リーダーが、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. リーダーが、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、リーダーは品質管理責任者、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**が出来たら**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**を定期的に開催して、**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ことが必要です。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**をで、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となります。あとは、息の長い努力によって、貴自治体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

- 1 保健指導サービスの質の管理に関する方針
  - 1.1 基本方針
  - 1.2 基本方針の周知
  
- 2 品質管理の体制
  - 2.1 品質管理担当者等の任命と役割
  - 2.2 品質管理委員会
  
- 3 保健指導プログラム
  - 3.1 保健指導実施
  - 3.2 保健指導の方法
  - 3.3 保健指導実施記録
  - 3.4 保健指導の評価
  - 3.5 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合せ
  - 4.2 苦情・トラブル処理
  - 4.3 保健指導対象者(住民)の保護
  
- 5 保健指導実践者
  - 5.1 保健指導実践者の確保・採用
  - 5.2 保健指導実践者に対する教育・研修
  - 5.3 保健指導実践者の服務等
  
- 6 施設・備品
  - 6.1 施設基準
  - 6.2 備品基準
  - 6.3 情報管理等
  
- 7 部分委託・外部資源
  - 7.1 部分委託
  - 7.2 外部資源
  
- 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
  - 8.2 品質の管理に関する記録
  
- 9 継続的改善