

- 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 改善

10 情報公開

- 10.1 実績および品質向上の取組み
- 10.2 状況の公表研究および学会発表

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

保健指導サービス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。また、質の管理に関する方針には、以下の事項を含んでいる。

- + 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
- + 質の確保を可能にするような体制の整備

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管理に関する方針を、保健指導サービスを受ける対象(住民)に対して明示している。

1.2.2 職員への周知

保健指導サービスの質の管理に関する基本方針について、組織内の本事業に関わる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(質の管理を行う責任者)

特定保健指導担当部署の長は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。

2.1.2 品質管理担当者等

品質管理責任者は、品質の管理を行う上で必要な各種担当者を任命し、質の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。ただし1人の人員が兼務することは許容できる。

- + 品質管理担当者: 質の管理の実施
- + 研修企画担当者: 保健指導実践者等の研修の企画および確実な実施
- + 情報公開担当者: 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(組織内での確保が難しい場合には、外部の専門家を任命することができる)

なお、以上のもののうち、品質管理担当者、研修企画担当者、科学的妥当性確保担当者は保健医療専門職が担う。

2.2 品質管理委員会

保健指導サービスの質の管理に関する目標、計画、評価、その他の事項を検討するために、品質保証責任者を委員長とする質の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。委員会は、品質管理責任者、質の管理担当者、医療保険者のほか、地域の実情に応じ、保健所職員、被保険者の代表、学識経験者等によって構成される。

3 保健指導プログラム

3.1 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
- + 保健指導の方法

3.2 保健指導の方法

3.2.1 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たうえで、対象者(住民)や当該組織の事情などにに基づき改変する場合の手順を定めている。

3.2.2 部分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委託する場合には、部分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。

3.2.2 対象者(住民)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。

3.2.3 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する手続きを定め、手続きに基づき必要な材料・教材を準備している。
- + 作成された材料・教材についてはリストを作成して管理されている。
- + 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。

3.2.5 医療的対応等が必要な場合 (各自治体で定められた対応に準拠する)

保健指導対象者に医療的な対応が必要と判断された際の保健指導実践者が取るべき対応手順が明確になっている。

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とすること

3.3.2 保健指導実施記録の保存（各自治体で定められた対応に準拠する）

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。

3.4 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ために標準的項目を定め、以下の評価を行っている。

- + 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ヵ月後の評価
- + 保健指導実践者ごとの評価
- + 組織全体の評価

3.5 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 保健指導対象者等への対応

4.1 保健指導対象者等からの問合せ

保健指導対象者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、問合せの内容を記録するとともに、内容に応じて適切な問合せ対応者をつなぐ手順が存在している。

+ 問合せ対応者は、返答内容を記録している。

+ 問合せ内容と返答内容を関係者間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質の改善につながる内容が、9.2 の品質改善計画に反映されるよう、手順を明確にしている。

4.2 苦情・トラブル処理

保健指導対象者等からの苦情・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、実行している。

+ 苦情・トラブル対応の内容、初期対応の記録している。

+ 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し、実施している。

- + 対応責任者は、苦情・トラブルの対応内容を文書化している。
- + 苦情・トラブルの内容と対応内容を関係者間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、9.2 の保健指導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)

4.3.1 禁止事項

保健指導対象者(住民)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。

+ 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。

4.3.2 緊急時への対応

緊急事態から、保健指導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、定期的を実施し、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 保健指導実践者

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 特定保健指導にかかる正規職員以外の職員の採用の基準

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の実施に基づきを行うこととし、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 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部の人材・資源の活用とともに、管轄保健所や県、国民健康保険組合連合会、保険者協議会等の関係機関と連動を図り実施することを考慮する。

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

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のレベルの研修を、計画的に受けさせている。

5.2.3 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。

また、各保健指導実践者の研修・教育受講歴は質の管理担当者の下に管理し、計画的な教育・研修受講が実施されるよう計画する。

＋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。

- 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。

5.2.4 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・研修プログラムを実行している。

＋保健指導の質の管理に必要な、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

+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いる。

- 3.4.1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(全保健指導記録の2%程度を)

+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。

5.2.5 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、研修内容の改善を行っている。

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)

5.3.1 身分証(名前)の着用

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

8.1.1 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
品質管理マニュアル
テンプレート

【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 改善

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

1 保健指導サービスの品質に関する方針

1.1 基本方針

(自治体の名称) 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、(自治体の名称)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

_____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

(自治体の名称)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の頻度又は開催時期は、_____とする。また、構成員の過半数の出席をもって成立する。

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

- 名簿
- 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 保健指導プログラム

(自治体の名称)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、(自治体の名称)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(住民)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(自治体の名称)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

(自治体の名称)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

3.2.4.2 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（部署）_____で実行し、（自治体の名称）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。

- 保健指導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

（自治体の名称）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、（自治体の名称）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 3.3、4.1 から 4.3、5.3 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。

問合せ窓口

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、(自治体の名称)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

4.1.1 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、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、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、(自治体の名称)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、(自治体の名称)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

(自治体の名称)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 保健指導実践者の確保・採用

5.1.1 有資格者の確保

(自治体の名称)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 特定保健指導にかかる正規職員以外の職員の採用の基準

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

(自治体の名称)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