

れるようになるはずである。

6. 内部監査の改善

内部監査の取り組み（手法・手順）にも改善が必要である。内部監査のシステム内での意義や位置づけを十分考慮し、品質管理システムを運用している組織に見合った監査の手法が十分に検討されるべきであり、今回の4箇所のように組織の規模や適用範囲、導入からの経過年数、活動形態の詳細等に合わせて調整する事が重要である。

内部監査の持つ可能性と意義を十分に考慮し、保健指導サービスの品質管理の仕組みが向上するような内部監査となるよう、継続的に改善していく必要があるものと思われる。

E. 結論

- 昨年度から参加している保健指導サービス機関2箇所と今年度から新たに加わった保健指導サービス機関1箇所および自治体1箇所において、内部監査計画を立案した。
- 内部監査計画では、事前準備として内部監査員研修を4箇所すべてで実施し、参加者からは良好な理解度と満足度が得られた。
- 内部監査員には、品質管理システムの詳細な理解とともに対人スキルが必要となる事が推測された。

- 内部監査を通じて品質管理システムの好事例を収集する事が重要である。
- 必要に応じて外部の専門家を活用する事が重要である。
- 内部監査を活用した組織内の人材養成が可能であり、そのためにも計画的に教育・研修へと取り組む必要がある。
- 内部監査そのものの改善も組織的に実施していく事が重要である。

F. 参考文献・参考資料

- 1) IRCA 承認 労働安全衛生審査員研修コーステキスト（テクノファ）
- 2) OHSAS18001 内部監査員養成コーステキスト（グローバルテクノ）
- 3) 産業医学実務講座 内部監査講義資料（産業医科大学）
- 4) 産業医学基本講座 労働安全衛生マネジメントシステム 内部監査 講義資料（産業医科大学）
- 5) 産業医学実践研修 労働安全衛生マネジメントシステム 内部監査 講義資料（産業医科大学）

G. 研究発表

該当なし

〇〇 保健指導サービス品質管理システム

内部監査実施要領

制定日：〇〇年××月△△日

担当者：〇〇

1. 目的

この要領は、保健指導サービス品質管理マニュアル【9.3 内部監査】に関連して、システムの有効性を評価し、組織の方針や目標に応じた運用が実施されているかどうかを確認する内部監査の実施手順について定めるものである。

2. 適用範囲

〇〇における保健指導サービスに関わるすべての実施部門および担当者

3. 実施手順

(1) 内部監査コーディネーター

内部監査コーディネーター(以下:コーディネーター)は被監査組織から選任され、下記の内部監査リーダーおよび被監査組織と調整のうえ、内部監査計画の作成、内部監査員研修、事前・事後の対応等監査に関する業務全般の運用を支援し、監査が円滑かつ有効に機能するよう支援する。なお、内部監査リーダー、内部監査員との兼任は妨げない。

(2) 内部監査リーダー

内部監査リーダー(以下:リーダー)は、内部監査を統制し、運用を管理する。リーダーは必要に応じてサブリーダーの他、監査チームメンバーを内部監査コーディネーターと相談のうえ選任する。なお、内部監査員は〇〇の組織メンバーのうち、保健指導サービスに関与している者の中からの選任を基本とするが、内部監査コーディネーターが必要と判断し、非監査組織が承認した場合には、組織外の有識者・経験者の参加を妨げないものとする。

(3) 実施頻度と監査体制

内部監査は年1回実施する。なお当該年度の年間計画には、内部監査の実施時期(予定でも可能)を記載する。また、監査チームメンバーは内部監査コーディネーターを中心に検討される。

(4) 運用管理

(ア) 内部監査チームの編成

内部監査を円滑に進めるため、原則、内部監査リーダーと2名のサブリーダーによって、2つのグループで内部監査チームを編成する。その際、以下の人員を選任する。

- ① 保健指導品質管理システムに関する有識者(組織外を含む) 1名以上
- ② 保健指導実践者(指導者および教育担当を含む) 1名以上
- ③ 保健指導サービスの営業契約部門構成員 1名以上
- ④ 保健指導サービスの事務・情報管理部門構成員 1名以上
- ⑤ その他、内部監査コーディネーターおよび内部監査リーダーが必要と判断した者若干名(組織外を含む)

(イ) 内部監査員研修

内部監査員に選任された者のうち、初めて内部監査に参加するものは、監査に先立ち実施される内部監査員研修に参加する。また、内部監査員は、組織内外で実施されるマネジメントシステムに関する教育・研修を活用し、その知識・経験を継続的に向上させるよう取り組む。

(ウ) 内部監査員の資格要件

内部監査員には、以下の①もしくは②のいずれかを満たし更に③に該当するものの中から、内部監査コーディネーターが選任した者を充てる。

- ① 当該組織が実施する内部監査員研修の履修者
- ② 当該組織外での内部監査員研修の履修者もしくは当該組織内のほかのマネジメントシステムに内部監査員もしくは被監査者として関与した事のある者
- ③ 保健指導サービスに直接的もしくは間接的に関与している者

(エ) 被監査組織(部署およびインタビュー対象者)の選定

内部監査コーディネーターは、被監査組織の中から内部監査のインタビュー対象者を選定する。その際、本人の意向を十分考慮した上で以下の者を含めること。

- ① 保健指導サービス品質管理責任者
- ② 保健指導サービス品質管理担当者
- ③ 保健指導実践者(なるべく、職種および経験年数の異なるものを複数名)
- ④ 教育研修担当者(もしくはその代理)
- ⑤ 営業契約担当者
- ⑥ 個人情報管理者(もしくはその代理)
- ⑦ その他、内部監査コーディネーターもしくは内部監査リーダーが必要と判断した者

(オ) 内部監査計画の立案

内部監査コーディネーターは当該組織の品質管理責任者からの任命を受け、上記の事項を参照し、内部監査計画(案)を作成する。計画(案)は、内部監査リーダーとの調整を行い、内部監査実施の1ヶ月前には確定する。また、内部監査は終日での実施を原則とする。

(カ) 内部監査の内容

内部監査計画の内容には、①文書・記録類の確認と②保健指導サービス担当者に対するインタビュー、③保健指導サービス実施箇所および個人情報管理の現状チェック、救急救命に関わる備品管理のチェックを含むものとする。

なお、それぞれの項目に当てる時間の割合は内部監査コーディネーターと内部監査リーダーが相談して決定する。

(キ) 監査の実施と結果報告書の作成

内部監査リーダーは監査計画に基づき監査を実施し、監査終了後2週間以内に署名を添えて、被監査組織の品質管理責任者に提出する。

なお、内部監査結果は以下の事項に分類して記載する

- ① **特記すべき観察事項【O: Observation】**: 内部監査記録に記録として残しておくべき事項
- ② **優良事項(好事例)【Good Practice】**: 他組織で参考になる良好事項
- ③ **改善事項【Consideration】**: 改善計画を被監査組織内で作成する必要がある事項
- ④ **推奨事項【Recommendation】**: 改善計画を作成するかどうかを被監査組織で決定しても良い事項

4. 内部監査結果の評価

a. 監査による品質管理システムの評価

品質管理システムの「導入状況」と「有効性」の2面で評価する。内部監査報告書の評価点欄に内部監査リーダーが結果を総合的に判断し以下の1~4を記入する。

・導入状況の評価

- 1 品質管理システムの導入段階である。
- 2 品質管理システムの導入が行われたが、システムの実行上、大きな課題が存在する。
- 3 品質管理システム導入の結果、大きな課題が存在しないが、小さな課題が改善されていない。
- 4 品質管理システム導入の結果、大きな課題が存在せず、小さな課題についても継続的に改善が実施されている。

・有効性の評価

- 1 品質管理システムが機能せず、必要な保健指導サービスがほとんど行われていない。
- 2 品質管理システムの実施基準の達成に大きな課題が存在する。
- 3 品質管理システムの実施基準の達成には大きな課題は存在しないが、小さな課題が存在する。
- 4 品質管理システムの実施基準は、ほぼ完全に達成している。

b. 監査結果と周知

内部監査結果が記載された「内部監査報告書」は、被監査組織に提出され、評価を受ける。品質管理システムに改善が必要な場合は各部署で実施可能な対応を行い、更に「監査結果に基づく改善計画書」等で組織内において定期的に報告される。また監査の結果は保健指導サービスに関与するすべての者に公表される。

5. 添付様式

添付： 内部監査計画書(案)および内部監査報告書

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

2009 年度 聖隷福祉事業団 保健指導品質管理 内部監査計画書

実施日 2009 年 12 月 18 日(金) 集合 8:15 (詳細下記)

会場 聖隷健康プラザ GENKI 大会議室 B チーム午後 : 予防検診センター 4階中会議室

監査スケジュール ※敬称略

時 間	内 容		
8:30~9:00	監査員ミーティング		
9:00~9:10	オープニング →会場配置図(1)		
9:15~9:30	マネージメントインタビュー(福田・小穴) →会場配置図(2)		
時 間	A チーム	時 間	B チーム
9:30~10:30	保健指導実施マニュアルの妥当性 保健指導実施マニュアル	9:30~10:30	文書・規格の適合性 (営業契約要領・品質管理マニュアル)
10:30~11:00	鳥羽山面接	10:30~10:45	池田面接
11:00~11:20	土屋面接	10:45~11:00	営業契約のまとめ
11:20~11:40	斉藤麻貴面接	11:00~13:00	移動・昼食 →会場配置図(4)
11:40~12:00	伊藤亜由美面接	13:00~13:20	深津面接
12:00~13:00	昼食	13:20~13:30	休憩
13:00~13:20	望月面接	13:30~13:50	野瀬面接
13:20~13:50	クレーム対応	14:00~15:00	フィールドチェック
13:50~14:50	データ管理(健診システム・レインボー)	15:00~16:00	移動
14:50~15:00	休憩		
15:00~15:30	面談場所チェック		
15:30~16:00	マニュアル再レビュー		
時 間	内 容		
16:00~17:00	まとめ・報告書作成(PC,ホワイトボード) →会場配置図(1)		
17:00~17:45	マネージメントとのディスカッション		
17:45~18:00	クロージング		

監査メンバー

	マネージメントインタビュー	A チーム	B チーム
監査者 (代表:井上)	森(産業医大 副学 長)	森(産業医大 副学長) 近藤(産業医大)	梶木(産業医大) 篠原(産業医大)
コーディネーター	梶木(産業医大)	森(聖隷予防検診センター所長) 井上(聖隷予防検診センター事務長) 中西(健康支援課 係長)	坂元(聖隷労働コンサルタント事務所所長) 友田(保健看護管理室 次長) 細田(営業契約課 課長) 平野(健康支援課 課長)*
被監査者 (代表:鳥羽山)	福田(事業部長)・ 小穴(事業管理部 部長)	鳥羽山(保健看護管理室 部長) 土屋(健康支援課 管理栄養士) 斉藤麻貴(健診看護課 新人) 伊藤亜由美(健康支援課 運動係長) 望月(聖隷健康診断センター 事務長)	池田(企画開発室 係長) 深津(健診看護課 中堅) 野瀬(健診看護課 新人)
監査内容	リーダーシップ 方針の周知 など	教育研修の仕組み 情報管理 訪問先施設 面接記録 など	情報管理 訪問先施設 など
施設	住吉	住吉	住吉→予検→住吉

※オブザーバー 産業医科大学産業保健学部 産業・地域看護学 中谷淳子准教授, 原善子助教
福岡県豊前市 山本美奈保健師, 福岡県京築保健福祉環境事務所 山野真由美保健師

確認文書

A チーム	B チーム
保健指導記録(フィールドチェック)	委員会議事録
教育研修記録	契約書、営業記録
苦情・トラブル対応記録用紙	年間記録
採用過程における記録用紙	契約担当者の研修記録用紙
保健指導者の評価に関する記録用紙	再委託プロセスに関する記録用紙
技術顧問からのコメント記録用紙	

D自治体
保健指導サービス 品質管理システム
第1回 内部監査員 事前研修

2010年1月7日
13:00-16:30

13:00-14:45 マネジメントシステムの理解【講義・実習】
休憩

14:55-15:25 内部監査の目的と監査員の役割【講義】
15:25-16:05 内部監査の際のインタビューコメント検討【講義・実習】

16:05-16:15 全体総括およびQ&A、内部監査計画の確認

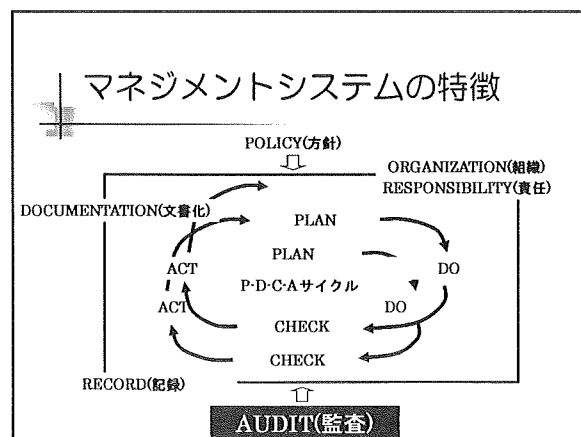
本日のメニュー

1. 当研修の目的
2. マネジメントシステムの復習
 1. 大きなPDCAの仕組みと理解
 2. 文書体系
3. 内部監査の実際
 1. 内部監査の目的
 2. 監査員の役割
 3. 監査の流れとステップ
 4. 監査から改善へ
4. 監査員メモの作成 (GW)

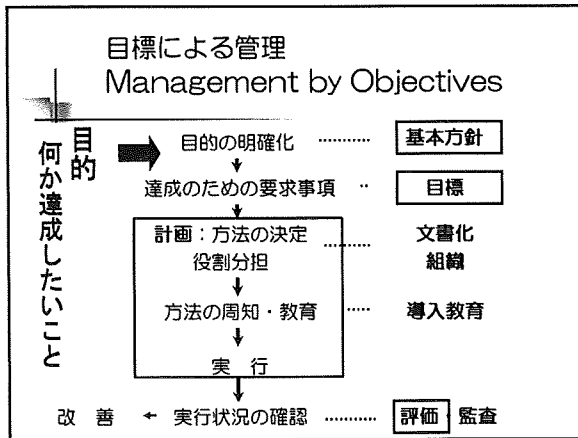
当研修の目的

- マネジメントシステムの理解
- 内部監査の目的
- 監査員の役割と監査のステップ
- 当日の流れ
- 報告書の作成と改善の関係を理解する

マネジメントシステムの復習



大きなPDCAの仕組みと理解 方針・目標・評価



D自治体の
「保健指導サービスの
品質管理に関する方針」

D自治体は、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. 対象に合った保健指導プログラムにより、適切な行動目標の設定を促し、具体的な行動変容に結びつけます。
2. 保健指導スタッフは専門職としてのスキルアップの研修を重ね、質の高い保健指導サービスを提供できる体制をとります。
3. 個人情報保護の適切な保管管理を行います。

方針から要素を抜き出し、
目標を設定する

Step 1：方針を達成するための要素を検討し、
Step 2：要素毎に目標（中期・年度）を立てる

Step1：
方針から発想する要素の「例」

2. 「保健指導スタッフは専門職としてのスキルアップの研修を重ね、質の高い保健指導サービスを提供できる体制をとります。」

【要素の定義：具体的活動として確認する】

- 研修を重ねる：○○が△△して、□□こと
- 保健指導サービスを提供する：○○が、△△して、□□こと

Step1：cont'd
方針から発想する要素の「例」

- スキルアップの研修を重ねる：○○が△△して、□□こと
- 質の高い保健指導サービスを提供する：○○が△△して、□□こと

→ 組織としての「質の高い保健指導」を関係者で議論し、必要な教育・研修の事項を検討すること

→ 保健指導担当者の力量（資格・経験・知識等）を明確にし、必要な研修・教育の機会を計画的に提供すること

→ 関係者の個人年間活動目標に「品質向上に関する活動目標」を設定し、人事考課の際に達成度を評価する

Step2：「状態で表現」
要素から発想する目標の「例」

- 質の高い保健指導サービスを提供する：組織としての「質の高い保健指導」を関係者で議論し、必要な教育・研修の事項を検討すること
 - 品質管理に関する各担当者を中心に、定期的に「質の高い保健指導」に必要な要素を見直している
 - 見直された要素は、年間目標等に掲げて、関係者に会議の際やポスターなどを利用して伝達している
- 質の高い保健指導サービスを提供する：保健指導担当者の力量（資格・経験・知識等）を明確にし、必要な研修・教育の機会を計画的に提供すること
 - 教育・研修年間計画を策定し、確実に実行している

目標から評価指標と評価目標を設定する

目標設定時のポイント

- 目標：定性的表現【目指す状態】
- 評価基準（評価指標＋目標値）：定量的表現
 - 現状を考慮し「少しでも改善となる」数値を設定
- 基本方針と評価基準の関連性が重要
- 評価の頻度、タイミングを考慮（年1回から毎月）
- 評価指標の選択
 - アウトカム評価、パフォーマンス評価、プロセス評価

✓それぞれの方針・目標
に対して
✓複数の評価指標を設定

✓プロセス評価指標
✓パフォーマンス評価指標
✓アウトカム評価指標

Step3：目標から発想する評価指標の「例」

- ✓ 定期的に「質の高い保健指導」に必要な要素を見直している
 - 「質の高い保健指導」に関する検討会（仮）の実施状況【現状：〇〇回 → 目標：4回 4半期毎】
- ✓ 当該年度の年間目標等に掲げて、関係者に会議の際やポスターなどを利用して伝達している
 - 認知率【現状：〇〇% → 目標：85% 半年毎】
- ✓ 教育・研修年間計画を策定し、確実に実行している
 - 研修実施率【現状：〇〇% → 目標：100% 年間】

評価の実施

- 目標値の達成を評価
 - 未達成の場合---原因を検討し、システムの見直しへ
 - 達成の場合---翌年の目標値の検討

	目標	2001年	2002年	備考
職業病発生件数	0件	○	○	
リスク最大の数（マスク使用非考慮）	0人	○	○	
リスク大の数（マスク使用非考慮）	10人	●	○	経路関連の改善あり
リスク大以上（マスク使用考慮）	0人	●	●	経路関連マスク着用不徹底
特殊健診有所見者数	0人	○	○	
復健健診実施率	100%	○	○	
一般健康診断受診率	100%	○	●	未受診者 2名
法令遵守件数	0%	○	○	

評価から改善へ

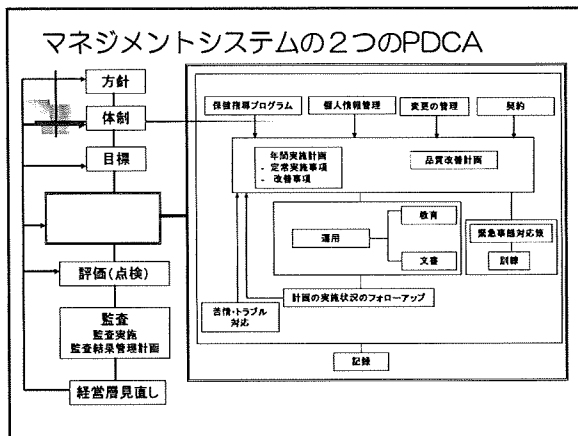
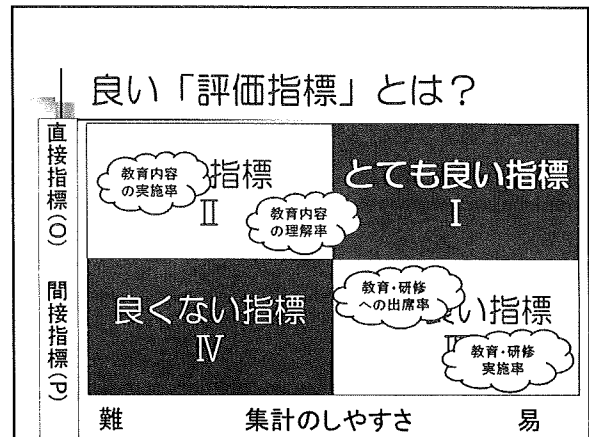
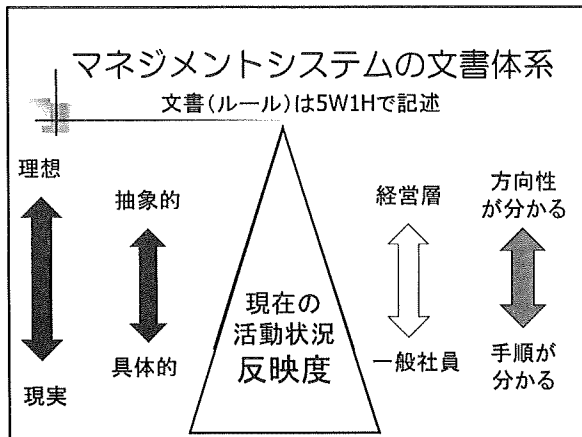
- 目標を達成できなかった場合
 - 評価および改善の手順をあらかじめ明確にしておく
 - 例：評価結果を組織内の委員会へ報告することを、目標策定時に連絡しておく 等

マネジメントシステムでは、「監査および経営層の見直し」で対応
＝（内部）監査員の出番

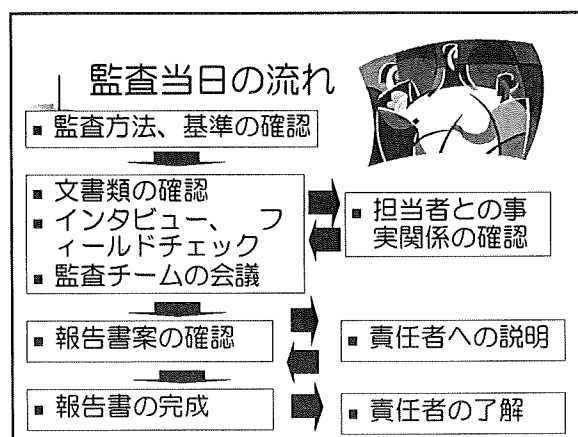
Step4：評価指標から方針へのつながりを確認する「例」

- ✓ 「質の高い保健指導」に関する検討会（仮）が4半期毎に年4回確実に実施された。
- ✓ 保健指導に関する当該年度の年間目標の認知率が85%を達成した。
- ✓ 年間計画で企画した教育研修の実施率が100%に達した。

「保健指導スタッフは専門職としてのスキルアップの研修を重ね、質の高い保健指導サービスを提供できる体制をとります」という方針を満たしているといえるか？



- ### (内部) 監査の目的
- マネジメントシステムの基準への適合性と文書化の状況を評価する。
 - マネジメントシステムの有効性を評価する。
 - 改善項目や優良事例 (good practice) を特定する。
 - システムの改善を通じて、当該組織の「保健指導サービスの質」の向上と「人材育成」の促進・強化に寄与する。



- ### 監査の視点：具体例
- システムは確実に実行されているか？
 - システムは有効に機能し、パフォーマンスは向上しているか？
 - 従業員の「保健指導サービスの継続的向上」に関する意識・知識が向上しているか？
 - システムを運用する計画が実行され、目標が達成されているか？
 - 従業員の要求に答え、必要な情報が公開されているか？
 - システムに改善すべき点はないか？
 - 法規制上の要求事項を満たしているか？

監査員の主な役割

- マネジメントシステムのプログラム、実施状況、実施手順等を理解する。
- 以下との比較の上でマネジメントシステムに関する活動の有効性を評価する。
 - 活動実績の結果
 - 法規制
 - 事業場独自の方針、目標、基準
 - 監査員の経験と判断力

監査の流れとステップ

```

    graph TD
      A[情報収集（文書確認・インタビュー・活動観察）] --> B[知見の評価（有効性）]
      B --> C[結果の報告]
    
```

情報収集

<ul style="list-style-type: none"> ■ 情報のタイプ/データの収集方法 <ul style="list-style-type: none"> ■ 証言/インタビュー ■ 文書/関係文書・ファイルのレビュー 	<ul style="list-style-type: none"> ■ データの特徴 <ul style="list-style-type: none"> ■ 関連している：評価対象に関係した ■ 客観的である：組織の事績を代表した ■ 偏見のない：先入観を持たず ■ 説得力のある：結論や知見を支援する
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

文書の確認

<ul style="list-style-type: none"> ■ 組織チャート ■ 方針・目標 ■ マネジメントシステム文書 ■ 適用範囲とレイアウト 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 品質管理活動実績 ■ 苦情・トラブルに関する報告書 ■ 手順のリスト ■ 前回の監査結果の報告書と改善計画および進捗状況
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

可能な限り事前に確認しておくのが望ましい

インタビューの実施

```

    graph TD
      A[時間厳守] --> B[自己紹介]
      B --> C[時間確認]
      D[総論から各論へ移行] --> E[②重要項目についての質問]
      E --> F[①職務と責任に関する概要説明の要求]
      G[③不足の課題や情報を収集]
      H[あらゆるF/U活動への同意]
      I[積極的な総括と相手への感謝を忘れない]
    
```

インタビューの記録

- インタビューの知見を文書化する時間を確保する
- フォローアップが必要な場合は、対象者の詳細を記録する
- 一様にノート（メモ）を取る
 - 積極的な関与を相手の印象に留める
- インタビュー後
 - メモについて詳細を述べ、整理する
 - 主要な成果について取りまとめる
 - フォローアップの課題・項目を特定する
 - 主要な結論と観察を記述する

監査結果の分類（例）

- | | |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1) 観察事項 (O)
監査で観察されたもののうちで、記録に残した方がいいと判断されたもの | 3) 改善事項 (C)
改善計画を作成する必要がある事項 |
| 2) 優良事項 (G.P.)
他部署にも推奨すべき優良な取り組み | 4) 推奨事項 (R)
改善が必要かどうかを被監査組織で判断してもよい改善提案 |

内部監査実施時の留意点

- 組織として意味のあることに注目する
 - 組織を挙げての活動を理解する
- 自主的な改善のための評価・指導を行う
 - 内部監査そのものが高い教育効果を持つ
- 改善できる可能性のあるところを指摘する
 - 次の改善につながるような指摘・助言する
- やる気ができるように配慮する
 - 「尋問」ではなく、「質問」である
 - コミュニケーションの中で相手への尊厳を伝える
 - 協力に対する最大限の感謝を伝える

監査から改善へ

- 報告書を受け取った後
 - 年間活動計画に盛り込んで改善を推進
 - ハイリスクと思われるものについては、別途、改善計画を策定して進捗確認
 - 監査および改善の手順は事前に明確化（内部監査実施要領）

いずれも、経営トップの意思決定と予算確保のもと実施される

グループワーク 内部監査での確認事項と質問

- 内部監査の際に確認したい事項を想定
 1. 誰に対して（経営層、保健指導実践者、教育担当者、営業・管理業務担当者等）
 2. どのような質問（システムの確実な実行、パフォーマンスの向上、従業員の「保健指導サービスの継続的向上」に関する意識・知識の向上等）を行うか？
- 結果をグループ内で共有の後、発表

監査員メモの作成 次回監査日までのホームワーク

- 各監査員毎
- 主要確認項目を検討する：（監査員として自分が何を確認したいか、それが当該事業場の「保健指導サービス」および「人材育成」の何を評価することを可能にするか）
 - 監査員メモ（監査時に使用）を作成する：スライド12枚目を参照し、5W1Hで具体的に、かつオープンクエスチョンで！
 - 当日までに、自分用のメモを準備する（宿題）

当研修の目的（再掲）

- マネジメントシステムの理解
 - 内部監査の目的
 - 監査員の役割と監査のステップ
 - 当日の流れ
 - 報告書の作成と改善の関係
- を理解する

第 1 回 (財)北九州健康増進協会 保健指導の質の管理システム
内部監査報告書(例)

対象組織:北九州健康増進協会	対象期間:平成△△年4月 21 日～平成〇〇年 1 月 30 日
監査実施日: 平成〇〇年 1 月 30 日 9:00-17:00	監査チーム: A チーム:◎森、水上、田口、吉田、近藤、田中、松井 B チーム:梶木、松本、山村、奥藤、出川、伊東 (敬称略)◎は監査チームリーダー、* は産業医大
評価点: 導入状況 (I) 有効性 (I)	
<p>特記すべき観察事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険者からの実施結果の報告依頼に応じるためのシステムを作成中である。 ・保健指導の質の管理の取組みを、本年 5 月に日本産業衛生学会で発表予定である。 ・保健師が、渉外職とともに契約段階の打合せに関与している。 ・全国労働衛生団体連合会の保健指導品質保証ガイドラインに適合している。 	
<p>他組織で参考になる良好な事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教育/研修は、構成員の業務内容や経験等に合わせて工夫されている。 ・ISO27001 の認証を取得している。 ・経営層が社内の啓発活動に積極的に携わっている。 ・渉外職が、顧客と特定保健指導に関する打ち合わせを行う際の説明資料の完成度が高い。 ・新規採用者研修が、組織が行う多くの事業を経験させるなど、多面的に計画されている。 	
<p>改善を検討すべき事項</p> <p><u>I. 改善事項:(改善計画を作成する必要がある事項)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・システムを適用する組織の範囲の明確化が必要である。 ・健診・保健指導の標準的プログラムに記載のある保健指導統括者および管理責任者の品質管理の中での位置づけを明確にする必要がある。(2.1.1) ・各担当者の任命者は、品質管理責任者に必要がある。(2.1) ・保健指導実施時のアンケート結果を活用し、個人の評価や研修プログラムの反映する仕組みが必要である。(3.4.1) ・契約確認シートを記入する役割分担(契約担当者もしくは保健師等)およびルール of 明確化が必要である。(4.1.2) ・問い合わせ記録について、緊急を要すると判断された場合の対応および記録者の氏名欄の追加が必要である。(4.1.4) ・少なくとも以下の点を含む文書管理規定が必要である。①問い合わせ記録の保存期間や②委任確認シートの日付、③資料類のバージョン管理(4.2,4.4.1) ・委託元へのフィードバック手順と様式の制定が必要である。(4.3) ・外部研修修了証はあるが、指導実践者のリストがない。(5.1) ・保健指導有資格者内で、それぞれの職制が指導可能な範囲・分担が明確化されていない。(5.1) ・個人の評価面接を行う際、専門職が上司ではない福岡事業所の保健師への対応を検討する必要がある。(5.2.3.3) ・契約・渉外担当者の教育計画案策定と教育記録の管理が必要である。(5.3) ・折尾保健センターで、電話での指導実施する際、個室を使用するなど、プライバシー保護のためのルールを明確にする必要がある。(6.1.1) 	

- ・現在準備中であるが、救急対応備品の整備と管理を確実に実施することが必要である。(6.2.3)
- ・重要事項の公開内容の見直しについて、システムマニュアルと手順で実施頻度に不整合が存在する。また確認記録の保存が必要である。(10.2)

II. 推奨事項:(改善計画を作成するかどうかは被監査組織で決定する事項)

- ・技術顧問について、研修企画担当者を指導する立場とし、両者の重複を解消することを推奨する。(2.1.6)
- ・品質管理の組織図について、品質管理の組織の下に業務ラインが存在する内容になっており、業務ラインをサポートする内容に修正することを推奨する。(2.2.1)
- ・品質管理のための組織として、医局会の位置づけを明確にすることを検討する。(2.2)
- ・保健指導中断者への対応マニュアルが煩雑であり、内容の見直しを推奨する。(3.2. 4.2)
- ・脱落判定後の再受け入れルールを統一されることを推奨する。(現行では各自が対応)(3.2.4.2)
- ・組織内で作成されたオリジナル教材については、作成日を明記することを推奨する。(3.2.5)
- ・保健指導記録の内容や記録方法の統一と周知を推奨する。(現行は記録にばらつきがあり、担当者の変更時に対応困難となるケースが予想されます)(3.3)
- ・苦情内容および対応結果の周知を徹底するために、供覧方法などの工夫の検討を推奨する。(4.4.4)
- ・禁止事項(特定業者の健康補助食品などのあっせんなど)が行われていないことを確認するための方策の導入を推奨する。(アンケートでの記載欄に注を載せるなど)(4.5.1)
- ・保健指導実践者の教育研修の充実を推奨する。以下の項目が考えられます。(5.2.3/5.2.4)
 - ✓ 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への参加を次年度目標として設定し、必要なスタッフへの受講を促す。
 - ✓ 保健指導の実施方法マニュアルを作成のうえ、それに基づいて保健指導のロールプレイを実施する。
 - ✓ グループ支援に関する実践研修を実施する。
 - ✓ 能力別の教育研修を実施する。(例:外部教育を含め、年次ごとに必要とされるスキルやコンピテンシーを明確にした上での研修の実施)
 - ✓ ロールプレイにおける技術評価の具体的な基準を作成する。
 - ✓ 保健指導業務評価チェックシートの活用手順を明確化する。
 - ✓ 保健指導実践者等の評価結果を改善に活かすための手順等を整備する。
- ・年間目標に教育研修に関する事項を盛り込むこと推奨する。(9.1.1)
- ・メタボ対策の改善率など目標の追加(腹囲だけでなく)を推奨する。(9.1.1)
- ・脱落・未完了者の原因調査の実施を推奨する。
- ・施設間の情報共有による質の向上の機会を持つことを推奨する。
- ・対象者からアンケートを入手する際に、より正確な情報が入手できるような工夫を推奨する。(現行は指導者の前で記入をお願いしている。)

内部監査チームリーダー

年 月 日 署名

品質管理委員会委員長確認

年 月 日 署名

保健指導の品質管理 内部監査事前研修 実施後アンケート

所属: ○○部 □□課 氏名: ○○×××

大項目	No	評価項目	評価	感想
学 習 内 容	1	保健指導の品質管理システムの内容が理解できましたか		
	2	内部監査の目的が理解できましたか		
	3	「目標から評価指標と評価目標を設定するグループワーク」 Step1方針から発生する要素 Step2要素から発想する目標 Step3目標から発想する評価指標		
	4	「評価指標から方針へのつながり」が理解できましたか		
	5	「内部監査員の役割と監査のステップ」を理解できましたか		
	6	「監査報告書の作成と改善の関係」が理解できましたか		
	7	当日の講義用配布資料の内容はわかりやすかったですか		
	8	この研修で習得したことが、今後の仕事に役立つと思いますか		
	9	あなたは、この研修に満足しましたか		
満足度				

添付5

評価基準（評価欄には数字を記入）
 質問No1～7 【1:よくわかった 2:まあまあわかった 3:少しわかった 4:わかりにくかった】、
 質問No8 【1:とても役立つ 2:まあ役立つ 3:少し役立つ 4:役立たない】、
 質問No9 【1:とても満足 2:まあ満足 3:少し満足 4:不満足】

2009年度 保健指導の質の管理 内部監査員研修 実施後アンケート 集計結果

参加者数:11名, 回収率 100%, 有効回答 9名 (82%)

2009年 10月27日 聖隷福祉事業団

項目	評価項目	A	B	C	D	E	F	G	H	I	平均	1or2の比率
1	システム内容の理解	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1.50	89%
2	内部監査の目的	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1.25	89%
3	1) 方針から要素	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1.13	100%
	2) 要素から目標	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1.38	89%
	3) 目標から評価指標	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1.25	89%
	4) 評価指標から方針	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1.25	89%
4	監査員の役割等	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1.38	100%
5	監査当日の流れ	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1.25	100%
6	監査報告書と改善	1	3	1	3	1	2	1	1	1	1.63	78%
7	配布資料の判り易さ	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1.25	100%
8	仕事への役立ち度	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1.25	100%
9	研修への満足度	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1.13	100%

評価基準

項目No1~7 【1:よくわかった, 2:まあまあわかった, 3:少しわかった, 4:わかりにくかった】

項目No8 【1:とても役立つ, 2:まあ役立つ, 3:少し役立つ, 4:役立たない】

項目No9 【1:とても満足, 2:まあ満足, 3:少し満足, 4:不満足】

項目	評価	感想
2	1	内部監査は責めるためにやるのではなく、有効に機能しているかどうかのチェックであること。
	1	「マネジメントシステムの特徴は(内部)監査があること」との説明がとても納得できました。
	1	管理職になり、いろいろな監査に少しずつ関わることになり、なんとなく「監査の必要性や目的」がおぼろげにわかってきてはいましたが、今回の講義を聞いて、大変すっきりと理解できました。
	1	内部監査の目的は十分理解できました。マネジメントシステムの有効性を評価する際、監査員が有効性を考えるため、監査員の質がかなり影響するのでしょうか。監査員の教育方法も課題となりますね。
4	2	監査担当者も監査当日までにしておかなければならないことがあるということを知りました。
	1	監査員にはカウンセラー的な傾聴のスキルや、褒めてから改善点を上手に伝えるコーチング的な技術が必要なのだと思います。
	2	やる気につながる指摘や助言であってほしいと思いますが、その質問の仕方はかなりのスキルがいるように思います。具体的に経験を積み上げていく事が必要なのでしょうか。ひょっとしたら、被観察者からのフィードバックができるような機会があっても面白いのかもしれない。
6	1	もっと基本方針を意識して改善していきたいと思います。
	1	昨年の報告書をもとにした説明だったので、わかりやすかったです。
	3	実際に書いたことがないので、実施してみると的が外れているのではないかと不安である。

7	1	具体例が多かったので、とてもわかりやすかったです。今後、資料作りの参考にさせていただきます。
	1	資料の表現が平易かつ具体的で初心者にも大変理解しやすかったです。
	2	文字が多いところが少しわかりにくい感じでした。
	2	具体的な例があり、イメージしやすかったです。
8	1	保健指導だけではなく、他のマネジメントシステムへの活用にも役立つと思いました。
	1	管理の視点が養われ今後の職務に役立つ。また、顧客企業と話をする際に、企業が導入しているISOのイメージができた。
	1	理解したものをどう実行に移すかは難しいですが、何が大切なことかを考えて監査に活かしたいと思います。
	2	具体的にどのように仕事に役立てるかは、今のところよくわかりませんが、この研修会を経験して監査について知識を得られたことは、今後の自分の仕事に何らかの形で役立てていけると思います。
	1	課長全員に参加してもらい「巻き込めた感」がさらにアップしました。
	1	目標設定のところなど毎年設定するため、保健指導に限らず応用できるので良かったと思います。
9	1	内容だけでなく、研修の進め方も学ぶことができました。
	2	今までも別の内部監査が行われてきたが、チェックされているというだけの印象しかなかった。今回の研修で監査の必要性が少しわかりました。監査を活用して、組織の質を保ち向上していくのだということをスタッフにも伝えたいと思います。
	1	体験型学習が含まれていて理解が深まりました。
	1	正直なところあまり気が進まない研修で、上司の命令で参加したところがありましたが、グループワークなど思いがけない研修の内容と、わかりやすい講義でたくさんの事を学ぶ事ができたと思います。
	1	このような考え方で実践する事は、すっかり抜けていた。このような研修会に参加できて、大切な事を思い返す事ができた。
	2	グループワークで方針の要素、目標、評価指標などを体験学習できたことは、わかりやすくよかった。

『保健指導の品質管理内部監査事前研修実施後アンケート』集計

京都工場保健会 2009/12/03

◆ 回収数 15 (母数に満たない項目は無回答を含みます)

質問	評価	平均	感想
1	1: 7人 2: 5人 3: 2人	1.64	<ul style="list-style-type: none"> ・管理システムの存在しかなかった。内容を見る必要性を痛感 ・言葉に慣れていないので、頭に入りにくい
2	1: 10人 2: 4人	1.29	<ul style="list-style-type: none"> ・品質を具体的に評価・向上するしくみがわかった
3-①	1: 7人 2: 4人 3: 2人	1.62	<ul style="list-style-type: none"> ・結果だけでなく色々な要素があげられることがわかった ・概念的かつ具体的に考えるのが難しくすぐ各論になった
3-②	1: 6人 2: 5人 3: 2人 4: 1人	1.86	<ul style="list-style-type: none"> ・段階を踏むと下位文書の足りなさに気づいた ・この手順を他にも応用したい
3-③	1: 5人 2: 8人 3: 1人	1.71	
3-④	1: 4人 2: 8人 3: 1人	1.77	<ul style="list-style-type: none"> ・イメージがなんとなくわかった
4	1: 9人 2: 5人	1.36	<ul style="list-style-type: none"> ・内部監査の目的、指摘だけではなく改善の視点を重要視すること
5	1: 10人 2: 3人 3: 2人	1.47	
6	1: 5人 2: 8人 3: 1人 4: 1人	1.87	<ul style="list-style-type: none"> ・改善 (PDCA) はとても苦しい
7	1: 7人 2: 6人 3: 2人	1.67	<ul style="list-style-type: none"> ・せりふが具体的に見られて判り易い
8	1: 9人 2: 6人	1.4	<ul style="list-style-type: none"> ・理解不十分だが役にたつと思う
9	1: 8人 2: 7人	1.47	<ul style="list-style-type: none"> ・GWで人の意見がきけてよかった ・前半をもう一度うけたい ・品質管理システムについて再確認できてよかった ・有意義な研修でした ・とてもわかりやすかった。

質問 No1～7

1:よくわかった 2:まあまあわかった 3:少しわかった 4:わかりにくかった

質問 No8

1:とても役立つ 2:まあ役立つ 3:少し役立つ 4:役立たない

質問 No9

1:とても満足 2:まあ満足 3:少し満足 4:不満足

品質管理 内部監査研修アンケート集計 神奈川県予防医学協会

2010.1.14

<研修目的>

- 保健指導品質管理方針を協会内へ周知する
- 内部監査方法を学ぶ

<方法>

外部講師(産業医科大学 梶木先生)による研修

<結果>

参加者:23名 参加予定者:24名

参加率:95.8%

アンケート回収率:95.7%

回収数 22 未回収 1

まとめ

学習内容の理解度及び満足度は大変高かった。研修のアンケート集計結果の到達度の値をはじめに立てていなかったため、達成度としては今回はだせなかった。今後は計画の段階で目標値を決めておくこと。

研修会のはじめに梶木先生が「保健指導の品質管理、内部監査のイメージがわかること」が今回の研修目的といわれた目標は達成したと考える。

質問項目の3以降の「目標から評価指標と評価項目を設定するグループワーク」「評価指標から方針への繋がりを理解」等の質問で、少しわかったと答えた人の割合が 15%から 25%と多くなっていた。内部監査を実施することまでが研修と考え、その時点で再度確認する。

保健指導の品質管理内部監査事前研修実施後アンケート

NO		わかつた	まあわかつた	わかつた	かりにくかつた	無回答	合計	
学習内容	1	保健指導の品質管理システムの内容が理解できましたか	6	14	1	0	21	
	2	内部監査の目的が理解できましたか	12	9	0	0	21	
	3	「目標から評価指標と評価項目を設定するグループワーク」						
		Step1方針から発生する要素	5	13	3	0	21	
		Step2要素から発生する目標	5	11	5	0	21	
		Step3目標から発生する評価指標	4	14	3	0	21	
		「評価指標から方針へのつながり」を理解できましたか	7	10	3	0	1	21
	4	「内部監査の役割と監査のステップ」を理解できましたか	6	14	0	0	1	21
	5	監査当日の流れがわかりましたか	10	7	3	0	1	21
	6	「監査報告書の作成と改善の関係」が理解できましたか	4	13	3	0	1	21
7	当日の講義用配布資料の内容はわかりやすかったですか	13	8	0	0		21	
		1:とても満足	2:まあ満足	3:少し満足	4:不満足			
満足度	8	この研修で習得したことが、今後の仕事に役立つと思います	14	6	1	0	21	
	9	あなたは、この研修に満足しましたか	14	7	0	0	21	

学習内容	
1	保健指導の品質管理システムの内容が理解できましたか？
	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルを読んでこなかったので反省した ・マネジメントシステムや内部監査の基本的な考え方が良く理解できた。
2	内部監査の目的が理解できましたか？
	<ul style="list-style-type: none"> ・PDCAの仕組みと協会方針との関係と仕組みが理解できた。
3	「目標から評価指標と評価項目を設定するグループワーク」
	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的な考え方と手順が理解できましたもう少しじっくり実践したかった。 ・グループワークを通して学び易かった。わかったように思うが、何回もやってみて、考え方や立て方がより理解できたら評価に「1」をつけたい ・普段考えない手法でのグループワークだったので、少し戸惑ったが、訓練が必要だと感じた。 ・難しかった。トレーニングが必要だと思った。 ・文章化する練習が必要と思った。 ・状態「～している」が目標ということがまだよくわからないと感じています。目標＝名詞だと思っていました。
4	「内部監査の役割と監査のステップ」を理解できましたか？
	<ul style="list-style-type: none"> ・少し言葉が難しかったです。
5	監査当日の流れがわかりましたか？
	<ul style="list-style-type: none"> ・インタビューの場面はわかりましたが当日の流れや順番と全体のスケジュールイメージが湧きませんでした。
6	「監査報告書の作成と改善の関係」が理解できましたか？
	<ul style="list-style-type: none"> ・実際報告書作成してみないとなんともいえません ・イメージは理解できましたが、実践を重ねるまで不安が残ります。
満足度	
8	この研修で習得したことが、今後の仕事に役立つと思いますか？
	<ul style="list-style-type: none"> ・身の回りの日常業務をこなす上において本日のPDCAの考え方は役立つと思った。 ・自主監査員なので自分の立場に置き換えて考えることが出来た ・監査時の時だけでなく、GWで行った方針—要素—目標—評価指標の考え方は役立つと思いました。 ・今回学んだ視点、表現を今後の業務でも意識しながら取り組んでいきたいと思います。 ・指導の品質評価という難しいと思っていたがポイントがわかったので参考に業務を行っていききたい
9	あなたは、この研修に満足しましたか？
	<ul style="list-style-type: none"> ・監査側と被監査側に分かれて模擬監査の時間があるとなお良かったと感じました ・実施してみて、もっとわかるような感じがします。 ・もう少し実践シュミレーションが多いと良いと思います。先生のサポートが多数おり、各テーブルごとでもっと実践できたらよいと思いました。

保健指導の質の管理 内部監査事前研修 実施後アンケート 集計結果

参加者数： 8名, 回収率 100%, 有効回答 7名(86%)

2010年 1月7日 D自治体

	A	B	C	D	E	F	D	平均	1or2の比率
1	3	2	1	2	2	2	2	2.00	86%
2	2	1	1	2	2	2	1	1.57	100%
3	1)	3	1	1	2	3	2	2.00	71%
	2)	3	2	1	2	3	2	2.14	71%
	3)	3	2	1	2	3	2	2.14	71%
	4)	3	2	1	2	3	2	2.00	71%
4	2	1	1	2	2	2	1	1.57	100%
5	2	1	1	1	2	2	1	1.43	100%
6	1	1	1	2	1	2	1	1.29	100%
7	2	1	1	1	1	2	2	1.43	100%
8	1	1	1	1	2	2	1	1.29	100%
9	1	1	1	1	2	2	1	1.29	100%

評価基準

項目No1～7 【1:よくわかった, 2:まあまあわかった, 3:少しわかった, 4:わかりにくかった】

項目No8 【1:とても役立つ, 2:まあ役立つ, 3:少し役立つ, 4:役立たない】

項目No9 【1:とても満足, 2:まあ満足, 3:少し満足, 4:不満足】

自由記述

項目	評価	感想	
2	2	マネジメントシステムのより良い運用のため必要なことがよく分かった。	
	2	PDCAを実際にするということですね。	
3	1)	1	要素の定義をする際に苦労した。より具体的な定義ができるようなサポートがあれば良かった。
		2	文書で書いてあることを具体的活動として確認することで、より分かりやすい内容となる
	2)	2	理解できたが、実際に考えるのは難しい。
		2	要素から考えられる目標は多岐に渡るため、どの範囲に絞っていくのか、ワークの中では難しいように感じました。
	3)	3	発想が難しかった。いろいろな問題解決には役立つ。参考になった。
		2	グループワークで具体的にやってみて、理解しやすかった。
	4)	2・1	普段、頭の中で考えることがないので、難しい面もあったが、慣れるとこのSTEPを踏んで様々な場面で活用できると思った。
		3	今日考えたことで、マニュアルについて、改めて考えることがあった。
5	1	研修も含めて分かりやすかった。	
4-7	1・2	当日はどのようなようになるのか不安な面もありますが、とても楽しみになりました	
8	1	監査する立場の視点が分かり、参考になった。	
	1	とても役立つ内容であった。	
	2	現在、行っていることについて、改めて考える機会となった。	
	2	内部監査じゃ小さな組織で必要かな？と思っていましたが、システムの一部だと改めて認識することができました。	
	1	特定保健指導だけではなく、その他の業務でもPDCAサイクルは頭の中で回っているのだと思いました。文章にしていくことが、前に進むためにとても大切だと思いました。	
9	1	以前に老健や精神科病院の監査をやっていましたが、マネージメントシステムの一部という視点がなかったため、その点が勉強になりました。	
	1	監査自体どのようなものか知らなかったのも、とても勉強になりました。	
	2	心構えのようなものができました。	
	2	いずれの立場であっても、実際にやることへは不安はあります。	