

取得時におけるサービスの質であり、当該組織のサービス方針に則り質の向上を継続していく活動までは含まれていない。また、被評価組織が記入する自己評価票や評価・認定プロセスにおいて評価員が使用するチェックリストなどは、標準的な評価・認定の実施を支援するものと思われる。

一方、組織内での方針や目標に基づき、実態に応じた独自の改善活動（Plan-Do-Check-Act サイクル）を確認するには評価員のマネジメントシステムに関する知識や経験、評価対象サービスに係る専門性が大きく関与するものと思われる。

さらに認定・認証制度の基準・要求水準を高く設定すると認定施設数が少なくなり、基準・要求水準を低く設定すると目的であるサービスの質向上そのものが達成出来なくなる可能性があるものと思われる。

E. 結論

特定保健指導のサービスの質に関する第三者評価制度を検討するにあたり、当該制度の最終的な目的や方針、基準・要求事項、評価者の教育等を有識者で十分に議論した上で評価制度の構成要素を検討する事が必要と思われる。

F. 引用・参考文献

- 1) 社団法人 全国労働衛生団体連合会労働衛生サービス機能評価事業
<http://www.zeneiren.or.jp/service/index.html>

- 2) 日本人間ドック学会 機能評価受審について
<http://www.ningen-dock.jp/concerned/kinouhyoka-jushin/index.html>
- 3) 財団法人 日本医療機能評価機構 病院機能評価事業
<http://jcqhc.or.jp/html/survey.htm#pagetop>
- 4) 社会福祉法人 全国社会福祉協議会 第三者評価事業
<http://www.shakyo-hyouka.net/>
- 5) COA 方式メンタルヘルスサービス機関機能認定(日本版 COA) (産業医科大学)
- 6) 産業医科大学による COA 方式メンタルヘルスサービス機関機能認定 受審機関向けガイドライン (産業医科大学)
- 7) プライバシーマーク制度
<http://privacymark.jp/>
- 6) ISO/IEC 適合性評価—マネジメントシステムの審査及び認証を提供する機関に対する要求事項
- 7) JIS Q 19011 品質及び/又は環境マネジメントシステム監査のための指針
- 8) JIS Q 17021 (ISO/IEC 17021) 適合性評価—マネジメントシステムの審査及び認証を行う機関に対する要求事項

G. 研究発表

- 1) 保健指導サービスの質に関する第三者評価制度の開発 (第1報)
- 既存の制度間の比較検討 -

伊藤直人，梶木繁之，西本真証，篠原將貴 永田昌子，森晃爾
第 84 回日本産業衛生学会、東京、平成 23 年 5 月

- 2) 保健指導サービスの質に関する第三者評価制度の開発（第 2 報）
- 評価制度の実施体制（案） -
梶木繁之，伊藤直人，西本真証，篠原將貴，永田昌子，鳩野陽子，曾根智史，森晃爾
第 84 回日本産業衛生学会、東京、平成 23 年 5 月

2. 保健指導サービスの質に関する第三者評価制度の開発 - 保健指導における第三者評価マニュアル（基本案）の作成 -

A. 目的

保健指導における第三者評価制度の開発にあたり、現在運用されている様々な第三者評価制度の比較検討および保健指導サービス実施機関の保健指導の質の管理に関する実態調査の結果等を元に、研究代表者、研究分担者、研究協力者による議論を経て、「保健指導における第三者評価マニュアル（基本案）」を作成する事を目的とした。

B. 方法

研究代表者、研究分担者、研究協力者の参加のもと、計 4 回の議論を経て検討した。

C. 結果

1. 第三者評価制度の実施体制

1) 実施体制の概要

国内の医療・保健・福祉分野で実施されている第三者評価制度の実施体制における構成要素の共通点を抽出し、保健指導サービスの質に関する第三者評価制度への適用を念頭に具体的な内容について検討した。

その際、①保健指導サービスが現在、国内全域で幅広く実施されていること、②保健指導サービス実施提供者の質の管理状況を客観的に評価できること、③評価基準を原則、「保健指導の質の評価ガイド」に則ること、④保健指導サービス提供者のサービスの質を継続的に向上させる仕組みとすること、⑤保健指導サービスの質の管理に係る専門的知識を持たない健康保険組合や自治体等が容易に活用できること、を基本事項とした。

評価基準については、保健指導サービス実施機関に対する実態調査の結果を踏まえ、一般に広く普及しているマネジメントシステムの骨格である、方針・体制・運用手順・評価・改善の要素をどの程度含むことができるかについて検討した。同時に、今後第三者評価を実施するにあたっての課題も抽出した。

2) 実施体制の構成要素

第三者評価制度の主要な構成要素として以下の事項及び具体案を作成した。

(1) 第三者評価制度の趣旨

第三者評価制度の趣旨として、i) 保健指導サービスを実施する機関等の業界全体ならびに自治体が行う保健指導サービスの質向上を支援する、ii) 保健指導サービスの質向上の為に保健指導サービスを実施する機関等が自主的に行う様々な活動を積極的に評価する、iii) 評価体制として国内に存在する既存の組織や制度を活用することとした。

(2) 第三者評価制度の実施体制

既存の保健指導サービスを実施する機関等の多くが全国労働衛生団体連合会や日本人間ドック学会等に属しているものと予想されるため、これら業界団体の存在を考慮し、第三者評価の実施体制は二段階方式が妥当であるとした。

具体的には既存の第三者評価制度、特に ISO シリーズで導入されている形態をとり、国内に唯一存在する認定機関（認証・評価機関を評価し、認証の権限を付与する機関）と認証機関（認定機関からの権限を付与された機関で、実際の保健指導サービスを実施する機関等のサービスの質の管理状況を評価する機関）の二段階体制が適当であるとした。

(3) 認定機関および認証機関

第三者評価を行う認証機関として、保健指導サービスを実施する機関等

が多く属していると予想される業界団体を想定しているため、第三者評価としての客観性を担保するために認定機関は業界団体ではない組織とするのが妥当であるとした。

認証機関は複数となることを想定し、保健指導サービスを実施する機関等は評価を受ける際、自由に認証機関を選択できるようにする。

また、自治体の第三者評価制度の実施体制については、さらなる検討が必要で、特に政令市等の取り扱いについて今後継続した議論が必要であるとした。

(4) 評価員の資格および教育研修

評価員は認証機関に属し、保健指導サービスの質の向上に大きく影響を与えるため、実務経験や教育研修等の修了を含む資格要件を定義する必要があるとした。具体的な資格要件については今後さらに検討をすすめる。

また、評価員の教育研修については保健指導サービスの質の管理の実施が行政保健施策の一環ですすめられている事も考慮し、教育研修機関（国立保健医療科学院や保健指導手法、保健指導サービスに関する調査研究を行っている大学等）が実施する事が望ましいとした。

(5) 評価基準

人的サービスである保健指導は客

観的な評価基準の設定が困難であるため、組織的なサービス向上に向けた自主的な改善活動を行い、保健指導実践者の能力評価を実施していることを評価基準に含めた。また、「教育研修のプロセスで個人の能力評価を行い記録として保存するとともに、結果を次の教育研修に反映する」などのいわゆる PDCA (Plan-Do-Check-Act) サイクルの状況も基準に含め、自己点検（自組織が掲げた目標や計画等の取組みに対する自主的な評価）は実施を奨励することとした。更に保健指導サービス実施機関の保健指導の質の管理に関する実態調査の結果より、保健指導サービスを実施する機関等の30%以上が実施している事項および不可欠な事項を評価基準に含めた。以下に、項目を列挙する。

- ・基本方針
- ・品質（サービス）管理体制
- ・保健指導実施マニュアル
- ・継続的改善
 - ・全体の品質管理目標と評価
 - ・個々の保健指導実践者の評価
 - ・内部監査
- ・教育研修プログラム
 - ・継続教育
 - ・教育の実施
 - ・最新知識に関する教育研修
 - ・保健指導技術に関する教育研修

- ・新人向け教育
 - ・教育の実施
 - ・単独実施への移行判断

(6) 評価のプロセス

認証取得の過程においても被認証機関等の保健指導サービス運用レベルが向上できるよう、評価プロセスに保健指導サービスの質の向上に係る何らかの支援や助言の仕組みを含ませることが望ましいとした。評価員が訪問する日数や評価工数（作業時間）は被認証機関の規模により調整し、先行研究で作成した質の評価ガイド（第1部 委託基準の遵守状況の確認、第2部 質の管理状況の評価）等も被認証機関の自己評価等に活用することとした。評価プロセスおよび認証に必要な最低基準および保健指導サービスの質の管理システムの成熟度を示す指標を公表することとした。また、認証（評価）機関のホームページ等でも被認証機関の情報を公表出来ることとする。評価プロセス全体の流れは今後詳細を検討することとした。

(7) 認証取得のメリット

認証を取得した保健指導サービス実施機関等に、ビジネス上のメリットが付与されるような仕組みを検討した。（例：集合契約とする場合は、第三者評価制度の認証を取得している機関等との契約が望ましい等の表現

を行う)

2.「保健指導における第三者評価マニュアル(基本案)」

1の内容を元に「保健指導における第三者評価マニュアル(基本案)」を作成した。

D.考察

保健指導サービスの質に関する第三者評価制度の趣旨を設定し、実施体制を検討のうえ、「保健指導における第三者評価マニュアル(基本案)」を作成した。マニュアル作成にあたっては、分担研究の結果より現実的な実施体制を議論のうえ、基本的事項を設定する事が出来た。しかし今後更に検討を要する事項も残されている。次年度は、マニュアルを用いてモデル事業を行う予定としており、それらの取組みを通じて得られた情報をもとに「保健指導における第三者評価マニュアル(完成版)」を作成する予定である。

E.結論

分担研究2および3の結果を元に行った研究班での議論の末、「保健指導における第三者評価マニュアル(基本案)」を作成した。

F.引用・参考文献

- 1) 社団法人 全国労働衛生団体連合会労働衛生サービス機能評価事業
<http://www.zeneiren.or.jp/service/index.html>

- 2) 日本人間ドック学会 機能評価受審について
<http://www.ningen-dock.jp/concerned/kinouhyoka-jushin/index.html>
- 3) 財団法人 日本医療機能評価機構 病院機能評価事業
<http://jcqhc.or.jp/html/survey.htm#pagetop>
- 4) 社会福祉法人 全国社会福祉協議会 第三者評価事業
<http://www.shakyo-hyouka.net/>
- 5) COA方式メンタルヘルスサービス機関機能認定(日本版COA)(産業医科大学)
- 6) 産業医科大学によるCOA方式メンタルヘルスサービス機関機能認定 受審機関向けガイドライン(産業医科大学)
- 7) プライバシーマーク制度
<http://privacymark.jp/>
- 6) ISO/IEC 適合性評価—マネジメントシステムの審査及び認証を提供する機関に対する要求事項
- 7) JIS Q 19011 品質及び/又は環境マネジメントシステム監査のための指針
- 8) JIS Q 17021 (ISO/IEC 17021) 適合性評価—マネジメントシステムの審査及び認証を行う機関に対する要求事項

G.研究発表

- 1) 保健指導サービスの質に関する第三者評価制度の開発(第2報)
- 評価制度の実施体制(案) -

梶木繁之，伊藤直人，西本真証，篠原將貴，永田昌子，鳩野陽子，曾根智史，森晃爾
第 84 回日本産業衛生学会、東京、平成 23 年 5 月

平成 23 年度

1. 「規格：要求事項」の作成

A. 目的

保健指導サービスの質の管理における第三者評価制度の基準となる「規格：要求事項」を作成した。あわせて ISO（国際標準化機構）9001：品質管理マネジメントシステムの認証取得の可能性を考慮するために、関連性を検討した。

B. 方法

昨年度の研究結果より、①「保健指導の質の評価ガイド」に則ること、②保健指導サービス提供者のサービスの質を継続的に向上させる仕組みとすること、③保健指導サービスを実施する機関等の 30%以上が実施している事項および不可欠な事項であること等を考慮し、さらに一般に広く普及しているマネジメントシステムの骨格である、③方針・体制・運用手順・評価・改善の要素を加え、『「保健指導の質の管理」の基本的考え方』と『保健師指導サービス品質管理システムガイドライン』を参考に、「規格：要求事項」を作成した。

C. 結果

保健指導サービス品質管理システム
【規格：要求事項】（案）（添付 1）
添付 2：システム全体図 1（PDCA サイクル版）

D. 考察

第三者評価では、この基準に沿って評価が行われ、最終的な適合度合が示されることとなる。今回の「規格：要求事項」は委託基準を基に、保健指導の質の管理に必要な要素が加えられているが、実際の運用によって内容の吟味、変更が必要となることが考えられた。また、要求事項の構成に考慮して作成することによって、品質管理マネジメントシステムの国際規格である ISO9001 を満たすことが可能であると考えられた。

E. 結論

第三者評価制度を実施するうえで必須となる「規格：要求事項」が完成した。

F. 引用・参考文献

- 1) 森晃爾 編著 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（第 II 部 質の管理状況の評価）2008 年

- 2) 森晃爾 編著 保健指導サービス品質管理システム 導入支援ガイド (保健指導サービス機関版) 2010年
- 3) 飯塚悦功、棟近雅彦、住本守、平林良人、福丸典芳 著 品質マネジメントシステム規格国内委員会監修 ISO9001:2008 要求事項の解説 日本規格協会 2008年

2. 第三者評価員研修プログラムの開発

A. 目的

保健指導サービスの質の管理における第三者評価制度で、「規格：要求事項」に基づき被評価機関へ赴き、文書確認やインタビューなどの情報収集、報告書の作成を経てシステムの適合度を判定する評価員の研修プログラムを開発する。

B. 方法

昨年度の研究結果より、医療・福祉分野で導入されている第三者評価制度の多くが、評価員の実務経験(資格)と研修受講を規定していることから、保健指導の質の評価に関する知識と実際のインタビュー技法ならびに報告書作成の手順を習得するための第三者評価員研修プログラム(以下:研修プログラム(案))を作成した。その後、本研究班の分担研究者ならびに

研究協力者5名を対象とした、評価員研修を実施し、研修終了時ならびに後述する第三者評価:モデル事業終了後の2度にわたり研修プログラム(案)に対する評価を行い、第三者評価員研修プログラムを策定した。

なお、今回の評価員研修プログラムは、対象者が当研究班メンバーであり、保健指導の質の管理に対する一定の知識をもっていることを前提としたため、講義部分を減らし、「規格:要求事項」の確認と実際のインタビューによる情報収集ならびに収集結果の分類作業に多くの時間を割いた。また、研修は全体で5時間15分(休憩時間を除く)とした。

C. 結果

1) 第三者評価員研修プログラム(案)終了時のアンケート

5名の受講者(回収率100%)より結果が得られた。「保健指導の質の管理に関する第三者評価制度について」や、「委託基準とPDCAサイクル」、「評価に必要な文書類・記録」、「活動状況の評価に必要な適切な質問」、「結果をまとめ被評価組織に報告する」の項目について、全員が「ほぼ理解できた」と回答した。また、「講義資料および実習資料」、「講師陣の説明」、「実習(グループワーク)」はいずれも「わかり

やすい」もしくは「とてもわかりやすい」との回答であった。また、研修の満足度についても、「ほぼ満足」もしくは「とても満足」という結果であった。

一方、研修プログラムの改善点として、

- 資料が多かったため、資料番号(通し番号)が必要である
- 聴きながらメモをとるのが難しいため、(インタビューの)ロールプレイが2回できるとよい
- 第三者評価、PDCA、質の管理についての時間が短く、評価員研修を1日でやることは難しい(もっと十分な時間をかける必要がある)

との意見があった。

また感想として、

- 限られた時間の中で「規格：要求事項」の確認をしつつ質問をすることは難しい
- 要求事項の判断がとても難しく、どこまで聞くとよいのか悩んだ
- 評価員個人の判断に加え、評価員経験者によるアドバイスや評価後のグループワークなどの機会がほしい
- 「評価員の質」を担保し続けるための仕組みも必要である
- 内部監査員研修を踏まえての研修であったこともあり、本日の研修で(第三者評価に対する)理解が

より深まった

- 実際にロールプレイを(経験)したことで評価のイメージがついた
- 第三者評価の考え方ややり方は自治体にも応用が可能であると思った

等が寄せられた。

2)第三者評価：モデル事業(後述)終了後のアンケート

研修プログラム(案)の受講者は1回以上、評価者として第三者評価に参加した。そこで、評価終了後に再度、研修プログラム(案)に対するアンケートを行った。

その結果、研修プログラム(案)に対し、

- 研修プログラム(案)のロールプレイは役に立つ
- 「規格：要求事項」から対象者に合わせた質問項目を考える訓練が必要である
- 「規格：要求事項」への「適合性」を評価するためのロールプレイの実施が必要である
- 被評価者の考えや思いを聞き出すための技術や工夫が必要である
- インタビュー対応者が自発的に改善点に気付くような「質問技法」の訓練が必要である
- 評価報告書をまとめる研修が必要である

との意見が寄せられた。

また、

- 第三者評価の被評価機関における前年度の活動や取組みを事前に把握しておく必要がある
- 評価の際の提出物のリストを第三者評価マニュアルに追加する必要がある

といった改善提案が出された。

以上の結果を基に、研究班メンバーによる意見交換の末、第三者評価員研修プログラムが完成した。

D. 考察

第三者評価員研修プログラムは、保健指導に関して一定の知識や経験がある方(有資格者)を対象としており、今回の受講者もほぼ全員が保健指導について何らかの経験があった。

受講者からは、インタビューのロールプレイに対する高い評価が得られた反面、第三者評価そのものの仕組み理解を促す講義の充実や、実際の評価員となって「規格：要求事項」に沿ったインタビューを行う際の質問事項を考える実習の必要性、インタビューの過程で被評価者に気づきを促すような質問技法の習得、評価結果をまとめ報告書を作成する実習、などのより実践的な研修プログラムとすべきであるとの要望が多く寄せられた。

これらの意見を基に、第三者評価員研修プログラムを作成したが、実際の運用が開始された場合には、今回同様、受講者からの意見等を通じて継続的に第三者評価員研修プログラムを改善していく必要があるものと思われる。

E. 結論

第三者評価員研修の試行ならびに第三者評価：モデル事業(後述)の結果を基に、第三者評価員研修プログラムが完成した。

F. 引用・参考文献

- 1) 社団法人 全国労働衛生団体連合会労働衛生サービス機能評価事業
<http://www.zeneiren.or.jp/service/index.html>
- 2) 日本人間ドック学会 機能評価受審について
<http://www.ningen-dock.jp/concerned/kinouhyoka-jushin/index.html>
- 3) 財団法人 日本医療機能評価機構病院機能評価事業
<http://jcqhc.or.jp/html/survey.htm#pagetop>
- 4) 社会福祉法人 全国社会福祉協議会 第三者評価事業
<http://www.shakyo-hyouka.net/>
- 5) COA 方式メンタルヘルスサービス機関機能認定(日本版 COA) (産業医科大学)
- 6) 産業医科大学による COA 方式メンタルヘルスサービス機関機能認定 受審機関向けガイドライン(産業医科大学)
- 7) プライバシーマーク制度
<http://privacymark.jp/>
- 6) ISO/IEC 適合性評価—マネジメントシステムの審査及び認証を提供する機関に対する要求事項

- 7) JIS Q 19011 品質及び/又は環境マネジメントシステム監査のための指針
- 8) JIS Q 17021 (ISO/IEC 17021) 適合性評価—マネジメントシステムの審査及び認証を行う機関に対する要求事項

3. 第三者評価：モデル事業の実施と第三者評価マニュアルの完成

A. 目的

保健指導の質の管理システムにおける第三者評価のモデル事業を実施し、「規格：要求事項」、「第三者評価員研修プログラム」を含む第三者評価マニュアルの有効性・妥当性を検討の上、マニュアルを完成させる。

B. 方法

第三者評価：モデル事業の実施

1) 対象

既に保健指導サービス品質管理システムを導入している3つの企業外労働衛生機関を対象とした。

2) 実施時期

被評価機関におけるシステムの運用状況を確認するため、保健指導サービス品質管理システムの内部監査終了後の2012年1月～2月に実施した。

3) 事前資料の入手

保健指導サービス品質管理マニュアル、組織図、年間目標、年間品質管理計画、内部監査報告書等の被評価組織の保健指導サービスに関する資料

を事前に入手した。

4) 第三者評価員

第三者評価員研修プログラム（前述）を終了した当研究班メンバーを第三者評価員とした。1機関に対する評価員の人数は、3～5名であった。

5) 評価工数・日数

被評価組織全体のシステム運用状況を適切に評価するため、昨年度の研究報告書ならびに既存の第三者評価制度を参考に研究班メンバーにて検討し、最低評価工数を5以上とした。なお、1工数は、1人の担当者に対するインタビューを30分行う事とし、被評価組織の事業所数、保健指導実施者数、保健指導対象数（実績）を加味しながら、調整を行った。

また、適正な評価日数を検討するため、第三者評価は1日（終日）で行う場合と2日（1日半）で行う場合の2パターンで実施した。

6) 第三者評価スケジュール

第三者評価の流れ（当日のスケジュール）は、既存の第三者評価の手法を参考に、以下の通りとした。

第三者評価スケジュール

- ① オープニングミーティング
- ② マネジメントインタビュー
- ③ 品質管理システム担当者へのインタビュー
- ④ 実施者へのインタビュー
- ⑤ 現場視察
- ⑥ 評価員による評価報告書（案）の作成
- ⑦ クロージングミーティング

7) 第三者評価報告書の作成

クロージングミーティングの内容も加味し、第三者評価報告書（案）を作成した。その後、第三者評価リーダーが署名（捺印）を行い第三者評価報告書が完成した。

8) 第三者評価者への終了後の意見聴取

第三者評価：モデル事業終了後、第三者評価員に対して第三者評価制度全体に対する意見を聴取した。

9) 被評価機関担当者へのアンケート調査

クロージングインタビュー後、第三者評価を受けた被評価者に対し、第三者評価の効果、課題等について調査を行った。方法は、自記式のアンケートもしくはインタビューの形式とし、以下の事項について質問した。

- ① 第三者評価を受けるに当たり苦労したこと
- ② 質の管理システム構築と第三者評価、内部監査とはどのような関係（評価の種類と質がシステム向上にどのように寄与するか）があるか
- ③ 第三者評価制度の課題・問題点はどのようなものがあるか
- ④ 第三者評価制度への期待
- ⑤ その他、ご意見・感想

C.結果

1) 第三者評価計画書（添付3）

第三者評価計画書は1日（終日 Ver.）と2日（1日半 Ver.）が作成され、いずれもスケジュール通りに実施された。1日（終日）で第三者評価を

行った機関では、「規格：要求事項」に対応する情報収集が出来なかった項目が存在した。

一方、2日（1日半）で第三者評価を行った機関では、1日目の最後に評価員で話し合う時間を確保し、当日捕捉できなかった事項を確認できた。

また、1日（終日）での評価では第三者評価報告書（案）を当日中に作成する時間が不足した。

2) 第三者評価 報告書例（添付4, 5）

3つの企業外労働衛生機関において、機関用と評価委員会用の報告書が作成された。今回の第三者評価ではいずれの機関においても不適合事項は認められなかった。

第三者評価を1日（終日）で行ったある機関では、観察事項が60個、良好事項が17個、推奨事項が10個、2日（1日半）で行った機関では、観察事項が75個、良好事項が22個、推奨事項が21個挙げられた。

モデル事業終了後の第三者評価者への意見聴取

第三者評価に参加した評価員からは以下の意見が寄せられた。

- 研修プログラム(案)のロールプレイは役に立つ
- 「規格：要求事項」から対象者に合わせた質問項目を考える訓練が必要である
- 「規格：要求事項」への「適合性」を評価するためのロールプレイの実施が必要である

- 被評価者の考えや思いを聞き出すための技術や工夫が必要である
- インタビュー対応者が自発的に改善点に気付くような「質問技法」の訓練が必要である
- 評価報告書をまとめる研修が必要である

また、全体の改善点として、

- 第三者評価の被評価機関における前年度の活動や取組みを事前に把握しておく必要がある
- 評価の際の提出物のリストを第三者評価マニュアルに追加する必要がある

が提案された。

3) 被評価者アンケート

アンケートは、看護職 19 名、事務職 6 名、その他 4 名の合計 29 名（管理職 21 名、非管理職 8 名）から回答を得た。各項目に対する結果の概要は以下の通りである。

質問① 第三者評価を受けるにあたって苦勞した事はなんですか。

回答：

- 書類の準備、整理・整備が大変であった。(3名)
- 第三者評価を受ける前の内部監査の際に、マニュアルなどの見直しをやっていたため、第三者評価自体は苦勞という印象はない。(3名)
- どのような質問をされるかという不安があり、気持ちの負担が大きかった。(2名)
- 労働衛生サービス機能評価やプラ

イバシーマークなどの他の監査があり、日程調整が大変だった。(1名)

質問② 質の管理システム構築と第三者評価、内部監査との関係にはどのような関係があるとお感じでしょうか。

回答：

- 内部監査により自組織のPDCAを回し組織が活性化する。(4名)
- 内部監査では、スタッフへのインタビューを通じて、スタッフの成長の確認や日頃の問題点・良好事例の発見ができる。(1名)
- 保健指導の品質管理を他職場にも広く知ってもらえる。(1名)
- 仕組みを知っている内部監査の方がシステムの妥当性や機能の評価しやすい。(1名)
- 内部監査では見落としがちな、品質管理に関する本質的な部分が第三者評価では評価されていた。
- 自己満足に陥る事を防げる。
- 内部監査を含めた組織全体のシステムを確認できる。
- 内部監査のみでは将来マンネリ化する。
- 外部からの客観的な視点が必要だと感じる。(9名)
- 内部監査と第三者評価の双方がある事で、互いに補完し合うだけでなく、システムをより深く確認できる。

質問③ 第三者評価制度の課題・問題はどのようなものがあるか。

- 事前の準備や当日のスケジュール

調整など時間がかかるため、毎年実施するのは大変である。(2名)

- 第三者評価では、「規格：要求事項」を満たしているかという確認が多いため、被監査者の満足度が内部監査と比較して低い。(3名)
- 保健指導の品質管理を行う上でのデメリットなどの本音を言いにくい。(1名)
- 助言を受けられないのが残念である。(1名)

質問④ 第三者評価制度への期待

- 内部監査では気付かない、自組織の優良点、改善点に気付く事ができる助言が欲しい。(4名)
- 認定取得の際に経済的な補助を含め明確なメリットが職員全体に実感できる制度を期待する。(3名)
- 第三者評価制度を早く確立して欲しい。(1名)
- 今後もこのような第三者評価を継続していく事を望む。(3名)

質問⑤ その他、ご意見、ご感想

- 第三者評価がある事で、自分が普段実施している事について振り返る良い機会となった。(3名)
- 保健指導の品質管理に関与して3年目になって、みんなが品質管理について同じ様に考えるようになってきたという実感がある。(2名)
- このような取り組みにより、組織内の他部門の理解が得られ、組織全体で議論をするようになった。(5名)
- 品質管理システムに取り組むこと

で、組織を見る考え方の視点が持てた。(2名)

4) 保健指導における第三者評価マニュアルの完成(参考資料2)

昨年度の研究成果ならびに上述の結果を元に、保健指導における第三者評価マニュアルが完成した。

D.考察

モデル事業の結果より、第三者評価の日程は、2日(1日半Ver.)が妥当であると思われた。また、第三者評価員研修プログラムの内容についてもおおむね有効であることが確認された。第三者評価マニュアルに、「事前の提出資料の列挙」が必要であると思われた。第三者評価制度は、被評価機関に対して一定の業務負荷がかかるものの、総じて保健指導の質を向上させるために有効であることが確認された。

第三者評価マニュアルの完成により、保健指導サービス実施機関への第三者評価の運用手順が整備された。保健指導サービスの質の管理の仕組み(システム)が普及し、第三者評価が実施される際には、今回のマニュアルが有効なツールになるものと期待される。

E.結論

3つの企業外労働衛生機関に対し、「規格：要求事項」を用いた第三者評価：モデル事業を実施し、第三者評価マニュアルが完成した。

F.引用・参考文献

- 1) 森晃爾 編著 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（第Ⅱ部 質の管理状況の評価）2008年
- 2) 森晃爾 編著 保健指導サービス品質管理システム 導入支援ガイド（保健指導サービス機関版）2010年

G.学会発表

- 1) Third party certification system regarding service quality of healthcare advice with a particular focus on the metabolic syndrome.
Shigeyuki Kajiki, Noto Ito, Suo Taira, Masako Nagata, Yukari Maeno, Yoko Hatono, Tomofumi Sone, Koji Mori
30th ICOH Mexico March 2012
- 2) 保健指導サービスの質に関する第三者評価制度の開発
伊藤直人、梶木繁之、平良素生、前野由香里、永田昌子、鳩野陽子、曾根智史、森晃爾
第85回日本産業衛生学会、名古屋、平成24年5月

表1 第三者評価制度の比較表

	労働衛生サービス	人間ドック	病院機能評価	福祉サービス	COA (MH 認定)	プライバシーマーク制度	ISO/OHSAS
目的	<p>労働衛生サービス機能評価機構(通称名として「健診機能評価機構」と称する。)の組織及び事業活動、とりわけ申請施設に対する評価のための調査・審査及び認定の取得に関する重要事項を定め、<u>労働衛生サービスの質の向上に資することを目的とする。</u> (労働衛生サービス機能評価実施要綱 目的より)</p>	<p>人間ドック健診施設の評価を行い、<u>質の改善活動を促進し、受診者が安心して健診を受けられるようにすることを目的とする。</u> 自己評価および専門教育を受けた調査員による実地調査の結果により<u>施設認定と質の改善のための助言</u>を行う。 (人間ドック健診施設機能評価実施要綱 目的より)</p>	<p>国民が適切で質の高い医療を安心して享受できることは、医療を受ける立場からは、無論のこと、医療を提供する立場からも等しく望まれている。 <u>国民の医療に対する信頼を揺るぎないものとし、その質の一層の向上を図るために、病院を始めとする医療機関の機能を学術的観点から中立的な立場で評価し、その結果明らかとなった問題点の改善を</u>支援する第三者評価機関として設立された。 (日本医療機能評価機構の紹介 設立趣旨より)</p>	<p>福祉サービス第三者評価事業は、個々の事業者が事情運営における問題点を把握し、<u>サービス内容の質の向上に結びつけることを目的とするものであること。</u> なお、福祉サービス第三者評価を受けた結果が公表されることにより、<u>結果として利用者の適切なサービス選択に資するための情報</u>となること。 (福祉サービス第三者評価事業に関する指針 福祉サービス第三者評価事業の目的より)</p>	<p>それぞれ企業が、ニーズに合った質の高いメンタルヘルスサービス機関を利用するためには、<u>契約しようとする機関の組織管理の状況や提供されるサービスの品質が明らかになっている必要がある。</u>また、日ごろからサービス品質の向上に努める機関にとっては、その努力を顧客に明示することが容易ではない。本認定事業は、そのような課題を解決するために、米国の従業員支援プログラム(EAP)を含む対人サービスの認証機関であるCOA (Council on Accreditation) との提携契約に基づき、COAが用いる認定手順を踏みながら、日本の実情にあった基準を用いてメンタルヘルスサービス機関を評価・認定するものである。 本認定事業に参加することによって、<u>メンタルヘルスサービス機関は自らの組織管理やサービス品質の向上に取り組むことができる</u>とともに、<u>顧客から信頼を得ることが可能となる。</u> (以上産業医科大学が行う認定事業より)</p>	<p>日本工業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を認定し、その旨を示すプライバシーマークを付与し、事業活動に関してその使用を認める制度で次の目的を持っている。 ①消費者の目に見えるプライバシーマークで示すことによって、個人情報の保護に関する<u>消費者の意識の向上</u>を図る ②適切な個人情報の取り扱いを推進することによって、消費者の個人情報の保護意識の高まりにこたえ、<u>社会的な信用を得るためのインセンティブを事業者に与える</u> (プライバシーマーク制度概要と目的より)</p>	<p>組織のマネジメントシステム認証は、<u>組織活動に関連する側面のマネジメントを方針に従って実施している事を保証する手段の1つ</u>である。 各規格は様々な要求事項を規定しており、認証は認証された組織のマネジメントシステムが、<u>a)規定要求事項に適合している、b)明示した方針および目標を一貫して達成できる、c)有効に実施されている、</u>ことを示す。また、マネジメントシステムの適合性認証は、それによって<u>組織、その顧客および利害関係者に価値を提供する。</u> (以上 ISO17021：序文を改変) 認証(審査)機関は、マネジメントシステムを評価し認証を与える。<u>マネジメントシステムのアセスメント規格への適合性を評価すること。</u> (以上 TÜV ラインランドジャパンマネジメントシステム認証に関する一般条件より)</p>

	労働衛生サービス	人間ドック	病院機能評価	福祉サービス	COA (MH 認定)	プライバシーマーク制度	ISO/OHSAS
組織 (1)	<p>社団法人 全国労働衛生団体連合会</p> <p>①【評価委員会】 13名以下の評価委員で組織。評価委員は、学識経験者、労働者を代表とする者、事業者を代表する者及び関係団体を代表する者の中から選任する。</p> <p>②【小委員会】 評価委員のもとに、「評価認定実務委員会」及び「企画研修委員会」を置き、それぞれ次の事項を所掌する。 評価認定実務委員 ・評価認定制度に関する諸規程の整備 ・評価基準の設定、改正 ・書類審査・訪問調査実施要領の作成 ・評価の重点項目の設定 ・評価認定計画の作成 ・申請施設の係る評価認定の事前審査 ・評価調査者の資格審査 企画研修委員会 ・評価調査者の企画検討(養成研修・能力向上研修) ・申請施設講習会の企画検討 ・申請施設に対する支援事業の企画検討(申請施設の改善指導、自己評価制度の導入指導・リスクマネジメントの導入指導)</p>	<p>日本人間ドック学会</p> <p>①【評価部会】 書面および訪問による調査報告を基に評価結果の検討を行う組織</p> <p>②【人間ドック健診施設機能評価委員会】 評価結果から最終的な認定の判断をする組織</p>	<p>財団法人 日本医療機能評価機構(JCQHC: Japan Council for Quality Health Care) 1995年に厚生労働省(WHLW)と日本医師会(JMA)の協力により設立。</p> <p>①【評価部会】 経験豊富なサーベイヤーで構成され、「審査結果報告書案」を検証する。</p> <p>②【評価委員会】 評価部会での検討・調整結果を判定基準に基づいて審議する。</p> <p>評価部会、評価委員会の構成メンバーは、医療提供者(医師、歯科医師、看護師、薬剤師、内科、外科、病理)、弁護士、保険団体、医療享受者、病院経営者、経団連、サーベイヤー研修委員長、理事からなるが、<u>病院を代表する立場の委員・部会員はいない。</u></p>	<p>社会福祉法人 全国社会福祉協議会</p> <p>①【都道府県推進組織】 各都道府県に一つずつ設置され、各都道府県内の第三者評価事業を推し進めている組織である。「第三者評価機関認証委員会」および「第3者評価基準等委員会」等を設置し、第三者評価機関の認証・第三者評価結果の公表、評価調査者養育研修および継続研修の実施、普及・啓発、苦情等への対応等を行う。</p> <p>②【第三者評価機関】 都道府県推進組織が定める「第3者評価機関認証要件」を満たしている場合に、都道府県推進組織により認証される。認証された第三者評価機関が、事業者より直接受審の申込を受け、その評価機関に所属している「評価調査者」が実際に評価を行う。評価機関の情報は、都道府県推進組織のホームページあるいは独立行政法人福祉医療機構が有する福祉保健医療情報ネットワークサービス(WAM NET)にて公開されている。また、評価調査者に関する情報は、各評価機関が公開する事になっている。 (福祉サービス第三者評価事業のご案内 福祉サービス第3者評価事業の推進体制より)</p>	<p>学校法人 産業医科大学 認定業務本部</p> <p>①【認定支援員】 認定審査開始から認定に至るまでの全日程において受審機関を支援する、認定審査員を任命する。役割は以下のとおり。 ・認定基準の解釈を支援する ・認定プロセスについての質問に回答する ・受審機関の状況に基づいた、認定までの計画作りを支援する ・認定プロセスにおける準備状況を確認する ※認定支援員は、あくまで認定のコーディネーターであり、基準項目を具備するための具体的作業支援や機能向上等のコンサルテーションは行わない。</p> <p>②【認定委員会】 認定業務本部は、実地調査報告書作成後、認定委員会に審査および判定を要請します。同委員会の委員は、学内外の精神医学に関する臨床、研究の専門家や、企業におけるメンタルヘルス対策の実務経験が豊富な産業医、企業の人事・労務部門の役員等により構成されている。 認定委員会は、対象機関の評価が適正に行われたかについて審査し、認定の可否の判定を行う。</p>	<p>財団法人 日本情報処理開発協会 (JIPDEC : Japan Information Processing Development Corporation)</p> <p>①【プライバシーマーク付与機関(付与機関)】 プライバシーマーク制度を適切に運用する役割があり、財団法人日本情報処理開発協会(JIPDEC)が務める。下記の委員会等を設置している。付与認定指定機関数は、JIPDECの各地方の出先機関の位置付けの6組織を含め、合計17組織存在する。 プライバシーマーク制度委員会 学識者、有識者、事業者団体の代表、消費者団体、法曹関係者等で構成し、プライバシーマークに係る下記の事項について審議する。 1) 制度に係る基準、規定等の策定、改定 2) 指定機関の指定及び指定の取り消し 3) プライバシーマーク付与の取り消し 4) 制度の運用状況 消費者相談窓口 消費者からの個人情報の保護に係る問い合わせ、プライバシーマーク制度に係る苦情等と受け付けて対応するための窓口。相談内容を分析し、再発防止策等を検討してプライ</p>	<p>公益法人 日本適合性認定協会 (JAB : Japan Accreditation Board) 【認定機関】</p> <p>①【国際認定機関フォーラム】 マネジメントシステム審査登録機関や製品認証機関等を認定する機関の国際組織。認定機関間の技術的レベルの整合や相互承認協定の締結を目指して活動しており、その具体的な手段として ISO/IEC Guide61 の適用のための IAF 指針文書や ISO/IEC Guide 62 の適用のための IAF 指針文書、認定機関間の相互承認の方針と手順についての IAF 文書を定めている。</p> <p>②【認定機関】 各国に1つの代表機関として設立され、審査機関の適合性評価を行う。日本では日本適合性認定協会(JAB)が該当する。(規格要求事項: ISO/IEC17011 2004)</p> <p>③【審査機関】 企業や組織の審査を行い、審査登録を行う。日本では、BVQI, JQA, SGS, KHK など JAB のマネジメントシステム審査(認証)機関でも50機関ある。(2010.9.1現在)(規格要求事項: ISO17021 2006)</p>

	労働衛生サービス	人間ドック	病院機能評価	福祉サービス	COA (MH 認定)	プライバシーマーク制度	ISO/OHSAS
組織 (2)				<p><第三者評価機関認証要件></p> <p>(1)組織体制・規定等</p> <p>①法人格を有する</p> <p>②評価調査者関する要件を満たす。</p> <p>③事業内容に関する透明性を確保するために以下の規定等を整備し、公開していること。</p> <p>ア 所属する評価調査者一覧</p> <p>イ 事業内容等に関する規定</p> <p>ウ 第三者評価の手法</p> <p>エ 守秘義務に規定する法規</p> <p>オ 倫理規定</p> <p>カ 料金表</p> <p>キ 評価事業の実績</p> <p>④第三者評価を受けた事業者からの苦情等への対応等への対応体制を整備していること。</p> <p>(2)第三者評価基準、第三者評価の手法及び第三者評価結果の取扱い</p> <p>「都道府県推進組織に関するガイドライン」の「5. 第三者評価基準及び第三者評価の手法」及び「6. 第三者評価結果の取扱い」において定められた第三者評価基準、第三者評価の手法及び第三者評価結果の取扱いを満たすこと。</p> <p>(福祉サービス第3者評価機関認証ガイドライン 1 第三者評価機関認証要件より)</p>		<p>プライバシーマーク制度の運営に反映する。</p> <p>②【プライバシーマーク付与認定指定機関(指定機関)】</p> <p>事業者からのプライバシーマークの付与申請を受け付け、申請内容の審査・調査及び付与認定等の業務を行う。</p> <p>(プライバシーマーク制度実施体制 より)</p>	

	労働衛生サービス	人間ドック	病院機能評価	福祉サービス	COA (MH 認定)	プライバシーマーク制度	ISO/OHSAS
認定 認証 制度 対 する 基準 要求 事項 (1)	<p><申請の要件></p> <ul style="list-style-type: none"> ・公益法人または医療法人であり、病院・診療所開設許可を受けているか、または開設届けを所管官庁に届け出ていること。 ・労働安全衛生法に基づく健康診断、健診の保持増進対策 (THP) 及び作業環境測定を行う施設であること。ただし、THP と作業環境測定については、他の関連施設(機関)と連携がとれる場合は、この限りではない。 ・社団法人全国労働衛生団体連合会が行う制度管理調査に継続して 2 年以上の参加実績があること。 <p><申請施設の義務></p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請施設は、認定施設実務責任者を選任し、顧客の信頼に応えるために労働衛生サービス機能の維持・向上に取り組まなければならない。 ・申請施設は、労働衛生サービス機能評価基準(チェックリスト)を基にした自主監査を毎年定期的または必要の都度行い、自主監査に基づいて継続的な改善に努めなければならない 	<p><申請条件></p> <ul style="list-style-type: none"> 1-9 健診施設設立年月日 ・健診施設設立後 1 年以上の経過を条件とし、人間ドック健診の実績を必要とする。 2-1 人間ドック健診業務職員数 ・責任医師は常勤である 4-1~4-4 受診者 ・受診者数は、年間 500 人以上を最低条件とする。 4-6 精密検査指示数・実施 ・受診後フォローアップの観点から必ず精密検査の指示数と実施数を把握していることとする。 4-7 追跡検査指示数・実施数 ・受診後のフォローアップの観点から、追跡調査の指示数と実施数を把握していることとする。 <p>(以上人間ドック健診施設機能評価 申請条件を改変)</p> <p><チェックリスト></p> <p>4 つの領域と領域別に大項目・中項目・小項目の 3 段階構造である。</p> <p>【4つの領域】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 基本的事項と組織体制 ② 受診者の満足と安心 ③ 人間ドック健診の質の確保 ④ 運営の合理性 <p>【評価項目数】</p> <p>大項目：28</p>	<p><申請条件></p> <ul style="list-style-type: none"> ・病院(20床以上)である事 <p><チェックリスト></p> <p>8 つの領域と、領域別に大項目、中項目、小項目の 3 段階で構成される。</p> <p>【8つの領域】</p> <ol style="list-style-type: none"> ①病院組織の運営と地域における役割 ②患者の権利と医療の質および安全の確保 ③療養環境と患者サービス ④医療提供の組織と運営 ⑤医療の質と安全のためのケアプロセス ⑥病院運営管理の合理性 ⑦精神科に特有な病院機能 ⑧療養病床に特有な病院機能 <p>【評価項目数】</p> <p>大項目：52</p> <p>中項目：137</p> <p>(評点は 5、4、3、2、1)</p> <p>5：優れている</p> <p>1：基準を満たしていない</p> <p>小項目：352</p> <p>(判定 a、b、c)</p> <p>a：優れている</p> <p>c：基準を満たしていない</p>	<p><第 3 者評価基準></p> <p>「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」に基づいて都道府県推進組織が策定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価対象 I <p>福祉サービスの基本方針と組織</p> <ol style="list-style-type: none"> I-1 理念・基本方針 I-2 事業計画の策定 I-3 管理者の責任とリーダーシップ <ul style="list-style-type: none"> ・評価対象 II <p>組織の運営管理</p> <ol style="list-style-type: none"> II-1 経営状況の把握 II-2 人材の確保・養成 II-3 安全管理 II-4 地域との交流と連携 <ul style="list-style-type: none"> ・評価対象 III <p>適切な福祉サービスの実施</p> <ol style="list-style-type: none"> III-1 利用者本位の福祉サービス III-2 サービスの質の確保 III-3 サービスの開始・継続 III-4 サービス実施の計画の策定 	<p><受審資格></p> <p>① 認定対象となるサービスを 1 つ以上提供していること (認定の対象となるサービス a. c. d. のいずれかは必須)。</p> <p>認定の対象となるサービスは、企業などの組織との契約のもとに提供される次のサービス。</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 相談窓口・ショートカウンセリングサービス b. 教育・研修サービス c. マネジメントコンサルテーションサービス d. ケースマネジメント・職場復帰支援サービス e. メンタルヘルス調査サービス <p>② 6 ヶ月以上サービスを提供していること。</p> <p>認定対象となるサービスについては、申請時に少なくとも 6 ヶ月以上の提供実績が必要。</p> <p>このため、6 ヶ月以上の提供実績があることを証明する記録等の情報を提供していただくことがある。</p> <p>お申込時に 6 ヶ月以上の提供実績のあるサービスはすべて審査の対象となり、一部を除外することはできない。</p> <p>③ 法人格を有し、認定の審査に対応できる組織、体制が整っていると認定業務本部が認めた機関であること。</p> <p>機関は、株式会社、医療法人、</p>	<p><申請資格></p> <p>国内に活動拠点を持つ民間事業者で、少なくとも次の条件を満たしている必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護マネジメントシステム—要求事項 (JIS Q 15001:2006) に準拠した個人情報保護マネジメントシステム (PMS) を定めていること。 ・個人情報保護マネジメントシステム (PMS) に基づき実施可能な体制が整備されて個人情報の適切な取扱いが行われていること。 ・個人情報マネジメントシステム (PMS) が 2006 年版 JIS に対応していることを、2006 年版 JIS が公表された後、事業者自らが点検済であること。 	<p><申請者の義務></p> <ul style="list-style-type: none"> ・アセスメントに必要な情報および認証のための要件を満たすために必要な情報を提供する事に合意すること ・社内の審査責任者を 1 名以上任命し、審査に関するすべての活動に関しての窓口となること (以上 TUV ラインランドジャパンマネジメントシステム認証に関する一般条件：「5 申請者の義務および権利」より) <p><規格要求事項></p> <p>ISO9001：2008 (品質マネジメントシステム)</p> <p>ISO14001：2004 (環境マネジメントシステム)</p> <p>OHSAS18001：2007 (労働安全衛生マネジメントシステム)</p> <p>一般要求事項 (例)</p> <p>ISO14001：2001 環境マネジメントシステム</p> <p>4.2 方針</p> <p>4.3 計画</p> <p>4.3.1 環境側面</p> <p>4.3.2 法的小およびその他の要求事項</p> <p>4.3.3 目的、目標および実施計画</p> <p>4.4 実施および運用</p> <p>4.4.1 資源、役割、責任および権限</p>

	労働衛生サービス	人間ドック	病院機能評価	福祉サービス	COA (MH 認定)	プライバシーマーク制度	ISO/OHSAS
認定 認証 制度 対 する 基準 要求 事項 (2)	<p><チェックリスト> 【評価項目数】</p> <p>大項目：8 中項目：92 小項目：276</p> <p>※中項目 1 つに対し小項目 3 つが対応する。</p> <p>中項目の判定基準 小項目が全て○→A 小項目に○と×が混在→B 小項目が全て×→C</p>	<p>中項目：72 小項目：184</p> <p>・大項目は各領域における評価基準の枠組みを示すものである。</p> <p>・中項目は実際に評価を行う基準であり 5 段階で評価する。コメント欄には判断根拠を記載する。</p> <p>5. 極めて優れている 4. 優れている 3. 適切 2. 不適切 1. 極めて不適切</p> <p>・小項目は中項目を評価するためにより具体的な活動・事項を示し、3 段階で評価する。</p> <p>a. 適切 b. 中間 c. 不適切</p> <p>(以上人間ドック 健診施設機能評価実施要綱 評価基準より)</p>	<p>小項目(判定 a-c)を総合して評点(5-1)をつける。判定指針はあるが、全て機械的に判定されるのではなく、サバイバーのコンセンサスが必要となる項目もある。</p> <p>全ての中項目の評点が 3 以上であれば認定される。評点 1 または 2 がある場合、留保となることがある。</p> <p>患者満足度、診療のアウトカム、経営評価は評価項目にはない(取り組んでいるかを尋ねるが、直接評価はしていない)。</p>		<p>一般財団法人、一般社団法人等、何らかの法人格を有している必要がある。したがって、有限事業責任組合のように法人格がない機関は、認定の対象にならない。</p> <p>MH 認定では、機関の組織・体制や運営等の全てが審査対象となる。したがって、機関の代表者を始め、機関全体が本認定に関する認識をもち、認定審査の担当者を明確に選任する等の受審体制が必要となる。</p> <p>【認定基準】</p> <p>①「運営と管理」 倫理実践、財務管理、組織の統治、人材管理、能力および品質の向上、リスクの予防と管理の各セクションで構成</p> <p>②「サービス提供管理」 業務およびサービス環境、クライアントの権利、訓練および監督の各セクションで構成</p> <p>③「サービス」 相談窓口・ショートカウンセリング、教育・研修、マネジメントコンサルテーション、ケースマネジメント・職場復帰支援サービス、メンタルヘルス調査の各セクションで構成</p>		<p>4.4.2 力量、教育訓練および自覚</p> <p>4.4.3 コミュニケーション</p> <p>4.4.4 文書類</p> <p>4.4.5 文書管理</p> <p>4.4.6 運用管理</p> <p>4.4.7 緊急時態への準備および対応</p> <p>4.5 点検</p> <p>4.5.1 監視および測定</p> <p>4.5.2 順守評価</p> <p>4.5.3 不適合並びに是正処置及び予防処置</p> <p>4.5.4 記録の管理</p> <p>4.5.5 内部監査</p> <p>4.6 マネジメントレビュー</p>

	労働衛生サービス	人間ドック	病院機能評価	福祉サービス	COA (MH 認定)	プライバシーマーク制度	ISO/OHSAS
評価者 (1)	<p><評価者数> 1 施設当たり 2 名の調査者</p> <p><評価調査者の資格要件> ① 医師、労働衛生コンサルタント(保健衛生) ② 保健師、看護師、臨床検査技師、診療放射線技師等として 10 年以上その業務に従事した者 ③ 健診の管理運営業務に 10 年以上従事した者 ④ 上記①～③に掲げる者と同等以上とみなされる者</p> <p>評価調査者の任期は 2 年</p>	<p><訪問調査者(サーベイヤ)数> 1 施設当たり原則 2 名 (医師 1 名、事務 1 名)</p> <p><評価調査者の資格要件> 設定された評価基準に基づいて適切に評価できる専門の調査者を養成し、実施する。</p>	<p><評価調査者(サーベイヤ)数> 病床数に応じ 4～7 名 (リーダー、医師、看護師、事務)</p> <p><評価調査者の資格要件> (1)又は(2)に該当し、(3)を満たす者 (1)病院勤務者 ・診療管理領域 病院の院長、副院長経験を 5 年以上有する者 ・看護管理領域 病院の看護部長経験を 5 年以上有する者 ・事務管理領域 病院の事務長経験を 5 年以上有する者 (2)研究者 ・診療管理領域(医師) ・看護管理領域(看護師) ・事務管理領域(医師・看護師以外) 医療管理に関する研究実績を有する者 (3)その他 サーベイヤ初任時研修を受講し、研修生として訪問審査に同行できる事</p> <p><サーベイヤの養成> ①研修 ・初任時研修 模擬サーベイヤを含む 5 日間の集中研修</p>	<p><評価調査者数> 一件の第三者評価に 2 人以上の評価調査者が一貫してあたる。</p> <p><評価調査員の要件> ア 次の a 又は b に該当する評価調査者をそれぞれ 1 名以上設置すること。 a 組織運営管理業務を 3 年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有している者と認められる者 b 福祉、医療、保健分野の有資格者若しくは学識経験者で、当該業務を 3 年以上経験している者、又はこれと同等の能力を有している者と認められる者 イ 評価調査者は、都道府県が行う評価調査者養成研修を受講し終了していること ウ その他 a 評価調査者に対して定期的な研修機会を確保すること。 b 一件の第三者評価に 2 人以上(ア-a 又は b の双方を含む)の評価調査者が一貫してあたること。 (以上 福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン 第三者評価機関認証要件より)</p>	<p><認定調査員> 原則 2 名</p> <p><認定調査員の資格要件> 設定された研修を受講した者</p>	<p><評価者数> 原則 2 名</p> <p><評価調査者の資格要件(初回申請)> ・審査員補 派遣・委託等も含め最低 3 年以上の実務経験を有し、「P マーク審査員補養成研修コース」を終了し、所定の成績で合格している事。 ・審査員 P マーク審査員補の資格基準を満たし、P マーク審査員補として 1 年以内に 5 回以上の全 P マーク審査に参加していること。複数の主任審査員から推薦が必要。 ・主任審査員 P マーク審査員補の資格基準を満たし、2 年以内に P マーク審査員として 10 回以上の全 P マーク審査に参加していること。そのうち 3 回以上は P マーク主任審査員の代理的役割を務め、複数の P マーク主任審査員ならびに所属指定機関の推薦が必要。 審査員の有効資格は 3 年更新登録料 (15,000～20,000 円)</p>	<p><評価(審査)員数> 認証(審査)機関は、審査工数の決定に関する文書化された手順を持つ必要がある。 審査対象組織の規模により、審査工数が決まりそれにあわせて、審査員が選出される。</p> <p><7. 評価員の力量及び評価> 「JIS Q19011 品質・環境マネジメントシステム監査のための指針」に詳細な規定あり 7.2 個人的特質 倫理的である、心が広い、外交的である、視察力がある、知覚が鋭い、適応性がある、粘り強い、決断力がある、自立的である 7.3 知識及び技能 7.3.1 監査員としての共通の知識及び技能 a)監査の原則、手順および技法 b)マネジメントシステムおよび基準文書 c)組織の状況 d)当該分野に適用される法律、規制及びその穂かの要求事項 7.3.2 監査チームリーダーとしての知識及び技能 7.4 教育、業務経験、監査員訓練および監査経験 7.4.1 監査員 a)7.3 に示す知識および技能習得に必要な十分な教育を終了している事こと b)監査に特有の知識及び技能</p>