

## 第三者評価報告書 例（認定委員会用）

被評価組織：〇×△□

評価日時：平成 24 年〇月×日 9:00-17:00

評価員：〇〇（リーダー）、××（サブリーダー）、〇×

評価結果（総括）：不適合事項なし

評価結果（詳細）

黒字:特記すべき観察事項【Ob】3 件,・青字:優良事項【GP】3 件,・赤字:推奨事項【R】2 件
--

## 1. 保健指導サービスの品質管理に関する方針

## 1.1 【基本方針】

Ob-1) 基本方針が、理念や全体方針と整合性の取れた内容になっている。【1.1】

## 1.2 【基本方針の周知】

Ob-2) 新しく改定された方針がホームページ上で紹介されている。【1.2.1】

Ob-3) 基本方針が協会の理念と共に、施設内に掲示されている。【1.2.2】

## 3. 品質管理の体制

## 3.2 【品質管理組織】

GP-1) 保健指導対象者が見る全ての教材が、品質管理委員会等において、専門医や事務等の複数の立場の人からチェックを受け質の高いものになっている。【3.2.2】

## 4 保健指導プログラム

## 4.4 【保健指導の方法】

R-1) 保健指導に用いる教材は、年 1 回定期的に内容を確認し、必要に応じて改善する手順とすることを推奨する。【4.4.5】

## 5. 保健指導対象者および委託元等への対応

## 5.2 【保健指導対象者からの問い合わせ】

GP-2) 顧客からの電話での問い合わせの記録を「特定保健指導記録 集計」としてまとめ、契約に至らなかった事例の要因分析や、相談内容が明確にされている。【5.2】

## 5.4 【保健指導対象者の保護】

GP-3) 緊急対応計画に基づく訓練参加者のアンケートに関してディスカッションを行い、その結果に基づき対策が講じられた。またこの内容は、社内のイントラネットで情報共有できるようになっている。【5.4.2】

## 13. 内部監査とシステムの改善

## 13.1 【内部監査】

R-2) 内部監査そのものの継続的な質の改善のため、「監査後の反省会 議事録等」を品質管理委員会へ報告するしくみを構築することを推奨する。【13.1】

## &lt;その他の事項&gt;

## マネジメントの視点

- ・「保健指導サービスに関与している職員のモチベーション向上が、システムの導入とともに促進している」とのコメントがあった。
- ・システムの導入により業務の標準化や異業種間での連携が促進している。
- ・品質管理システムの立ち上げ同様、維持にも努力が必要との認識を持っている。