



## 4 保健指導の記録等の情報の取扱いに関する基準

※ プライバシーマークを取得していますか？  
(取得している場合には、具体的な質問への回答は不要とする。)

A 本プログラムにおいて定める電子的標準様式により、医療保険者に対して保健指導対象者の保健指導レベル、効果(腹囲、体重)等を安全かつ速やかにCD-R等の電磁的方式により提出すること。

■ 保健指導内容の報告に関して、以下についてお答えください。

- Q1 どのような内容の報告がなされますか？
- Q2 報告はどのような媒体で提供されますか？
- Q3 保健指導実施後、どの程度の期間で報告されますか？

### ねらい

医療保険者が国や支払基金に特定健診および特定保健指導の結果を報告できるよう、標準化した様式で結果を記録し、委託元に提出します。

### 基本的 考え方

本プログラムにおいて定める電子的標準様式によって記録されていることを確認します。

[委託基準の遵守]

- 保健指導レベル、効果(腹囲、体重)等を含んでいる。
- 適切な電子媒体を用いている。
- 保健指導実施から概ね1ヶ月以内に報告している。



B 保健指導に用いた詳細な質問票、アセスメント、具体的な指導の内容、フォローの状況等を記載したものが、適切に保管・管理されていること。

■ 保健指導記録の保管・管理に関して、以下についてお答えください。

Q4 質問票、アセスメント、指導内容、フォロー状況の各項目はどのように記録されますか？

Q5 どのような内容の報告がなされますか？

ねらい

保健指導の実施を正確に記録し、プライバシーにも配慮して適切に保存します。

基本的  
考え方

医療保険者が実施するよう求められている保健指導が確実に行われていることを記録によって確認できるようにしておきます。そのためには、それぞれの記録が正確に残されていること、必要に応じて取り出せるようになっていなければなりません。また、保健指導の記録は、個人のプライバシーに関する情報が含まれることより、十分な配慮が必要になります。

[委託基準の遵守]

- 質問票、アセスメント、指導内容、フォロー状況について、保健指導の具体的な記録方法を明確にしている。
- 決められた方法で記録されていることを確認している。
- 保健指導の実施等において必要な場合には、容易にアクセスできる状態にしている。

C 正当な理由がなく、その業務上知りえた保健指導対象者の情報を漏らしてはならない。

■ 従業員が、保健指導対象者の個人情報を漏らさないためにどのような対策を講じていますか？

ねらい

保健指導の実施において、対象者の個人情報が漏れないようにします。

基本的  
考え方

対象者にかかわる従業員一人ひとりに個人情報保護についての認識を持たせるような教育が行われていることを確認します。

[委託基準の遵守]

- 個人情報の管理について、従業員の教育指導を行っている。



D 個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律及びこれに基づくガイドライン等を遵守すること。

■ 保健指導記録の保管・管理に関して、以下についてお答えください。

- Q6 個人情報の保護に対する考え方や方針はどのようなものですか？
- Q7 個人情報の保護に関する方針はどのように公開または明示されていますか？
- Q8 個人情報を利用する目的をどのように特定し、公表または通知していますか？
- Q9 個人情報を適正に取得するためにどのような対策を講じていますか？
- Q10 個人情報の正確性をどのようにして確保していますか？
- Q11 安全管理措置をどのように講じていますか？
- Q12 個人情報を扱う従業員の監督をどのように行っていますか？
- Q13 業務を再委託している場合、個人情報保護をどのように監督していますか？
- Q14 個人情報を第三者提供する場合はどのように行いますか？
- Q15 対象者から個人情報の開示、訂正または利用停止についての要望があった場合、どのように対応されますか？
- Q16 個人情報の利用についての問い合わせや苦情についての窓口を設けていますか？
- Q17 苦情についての窓口をどのようにして対象者に明示していますか？
- Q18 窓口寄せられた問合せや苦情への主対応者およびその他対応体制はどのようなものですか？
- Q19 問合せや苦情の内容をどのようにして、社（機関）内にフィードバックしていますか？

### ねらい

個人情報の保護に関する法律およびこれに基づくガイドラインを守ります。

### 基本的 考え方

医療保険者には、「国民健康保険組合における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」「健康保険組合等における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」等のガイドラインが守られるような事業者を選択する責任があります。

#### [委託基準の遵守]

- 個人情報の保護に関する方針があり、明示している。
- 個人情報を利用する目的を特定し、公表または通知している。
- 個人情報を適正に取得するための教育指導を行っている。
- 内容を最新のものに保つための更新の手順を定めている。

- 安全管理措置には以下の項目を含んでいる。
  1. 個人情報取り扱いに関する社内規定とその運用
  2. 安全管理対策を講じるための組織体制
  3. 個人データの漏えい等の問題が発生した場合等における報告連絡体制および二次被害を防止するための措置
  4. 雇用契約時における個人情報保護に関する規程
  5. 従業者に対する教育研修
  6. 物理的安全管理措置
  7. 技術的安全管理措置
  8. 個人データが消去されないための保存媒体の劣化防止、検索可能性の確保
  9. 不要となったデータの廃棄・消去を確実に行う手順
  10. 個人情報の盗難・紛失、窃視を防止するための措置
  11. 個人情報を扱う情報管理システムについての安全管理措置
  12. 個人情報を扱う情報管理システムについての安全管理措置
- 個人情報の取り扱いについてのマニュアルがあること。また、新規従業者に対する教育及び全ての従業者を対象とする定期的な教育がなされており、以下の項目を含んでいる。
  1. 適正な個人情報の取得に関すること
  2. 個人情報保護についての規程
  3. 従業者の扱う個人情報の範囲（アクセス権および制限）
  4. 物理的安全管理措置
  5. 技術的安全管理措置
  6. 個人情報または個人情報を記録した媒体の消去・廃棄に関すること
  7. データ漏えいなどの事故発生時の対応
- 教育した内容が守られていることを確認する仕組みを作っている。
- 再委託先における個人情報の保護を以下の手段により監督している。
  1. 契約の中での守秘義務条項
  2. 契約内容が遵守されていることの定期的な確認
- 個人情報を第三者提供する場合は本人の同意を得ている。
- 個人情報の開示、訂正または利用停止についての窓口、手続き方法、手数料が明確に示されており、開示等を行うかどうかの決定について通知している。
- 個人情報の利用についての問い合わせ等の窓口が明確に示されており、確実に回答および改善できる体制が整っている。



E 医療保険者の委託を受けて健診結果や保健指導結果を保存する場合には、「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」を遵守すること。

■ 情報システムの安全管理に関して、以下についてお答えください。

Q20 情報システムの安全管理に関する方針はどのようなものですか？

Q21 情報システム上のリスク分析をどのように行っていますか？

Q22 情報システムの組織的安全対策をどのように行っていますか？

Q23 情報システムの物理的安全対策をどのように行っていますか？

Q24 情報システムの技術的安全対策をどのように行っていますか？

Q25 情報システムの人的安全対策をどのように行っていますか？

Q26 情報の破棄について、どのような手順を定めていますか？

Q27 情報システムの改造と保守はどのように管理されていますか？

Q28 オンラインで情報を交換する場合の安全管理をどのように行っていますか？

Q29 情報の真正性をどのように確保していますか？

Q30 情報の見読性をどのように確保していますか？

Q31 情報の保存性をどのように確保していますか？

Q32 情報を外部保存する場合の安全管理をどのように行っていますか？

### ねらい

医療情報システムを使用する場合は、個人情報適切に取り扱われるようにします。

### 基本的 考え方

委託しようとする事業者が医療情報システムを使用する場合には、「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」が遵守されている必要があります。

#### [委託基準の遵守]

● 情報システムの安全管理についての方針を定め、以下の項目を含んでいる。

1. 情報システムで扱う情報の範囲
2. 情報の取り扱いや保存の方法と期間
3. 利用者識別、不要・不法なアクセスの防止
4. 安全管理の責任者
5. 苦情・質問の窓口に関すること

● 情報システムで取り扱う情報をリストアップし、安全管理上の重要度に応じたリスク分析を定期的に行っており、以下の脅威を考慮している。

1. 管理上の過誤
2. 機器の故障
3. 外部からの進入
4. 利用者の悪意
5. 利用者の過誤

● 情報システムの安全管理対策を講じるための組織体制を整備しており、以下の項目を定めている。

1. 情報システム運用責任者
2. 従業員の責任と権限
3. アクセス制限、記録、点検等を含むアクセス管理
4. 安全管理に関する規程や手順書
5. 実施状況の確認
6. 事故又は違反への対処

● 安全管理対策の運用管理規程には以下の項目を含んでいる。

1. 理念(基本方針と管理目的の表明)
2. 医療機関等の内部の体制、外部保存に関わる外部の人及び施設
3. 契約書・マニュアル等の文書の管理
4. 機器の管理
5. 対象者への説明と同意を得る方法
6. 監査
7. 苦情の受付窓口

● 情報システムの物理的安全対策には以下の項目を含んでいる。

1. 情報システム機器、端末の設置場所の施錠および入退の制限・記録
2. 盗難、窃視防止のための措置
3. 機器・装置・情報媒体等の物理的保護(チェーンによる固定など)

● 情報システムの技術的安全対策には以下の項目を含んでいる。

1. 利用者の識別及び認証方法
2. IDとパスワードによる方法を用いる場合は定期的なパスワードの変更などの管理
3. 情報の区分管理とアクセス権限の管理
4. アクセスの記録
5. 不正ソフトウェア対策
6. ネットワーク上からの不正アクセス防止策

● 情報システムの人的安全対策には以下の項目を含んでいる。

1. 法令上の守秘義務が課せられていない従業員に対しては雇用及び契約時に守秘・非開示契約等を締結すること
2. 情報システムの取り扱いについてのマニュアルがあること
3. 従業員に対する教育訓練
4. 従業員の退職後の個人情報保護規程
5. 情報システムの異常等で外部受託業者を採用する場合における守秘契約の締結
6. 保守作業等に関わる作業員、作業内容、作業結果の確認
7. 情報機器設置場所における情報システムにアクセスしない作業後の定期的確認

● 情報の破棄について以下の安全対策を定めている。

1. 情報種別ごとに、破棄を行う条件、破棄を行うことができる従業員の特定、具体的な破棄の方法
2. 情報処理機器、個人情報を含む媒体を破棄する手順

## 第Ⅱ章

委託基準の遵守状況の  
評価ガイド

4—保健指導の記録等の情報の  
取扱いに関する基準



- 情報システムの改造と保守について以下の項目を定めている。
  1. 情報システムの動作確認で個人情報を含むデータを使用する場合の守秘義務
  2. 保守要員等による不正アクセス、データの改ざん防止のための対策
- オンラインで情報を交換する場合の安全管理対策には以下の項目を含んでいる。
  1. ネットワーク経路でのメッセージ挿入、ウイルス混入などの改ざん防止
  2. パスワード、本文などの盗聴防止
  3. なりすましの防止対策
  4. 情報を交換しようとする相手の確認
- 情報の真正性を確保する対策には以下の項目を含んでいる。
  1. 故意又は過失による虚偽入力、書き換え、消去及び混同を防止する対策
  2. 作成の責任の所在の明確化
  3. 作成者の識別及び認証
  4. 情報の更新履歴
- 情報の見読性の確保には以下の項目を含んでいる。
  1. 情報の所在管理
  2. 見読化手段の管理
  3. システム障害対策
- 情報の保存について以下の対策を講じている。
  1. ウイルスや不適切なソフトウェア等による情報の破壊及び混同等の防止
  2. 不適切な保管・取り扱いによる情報の滅失、破壊の防止
  3. 記録媒体、設備の劣化による読み取り不能または不完全な読み取りの防止
  4. 媒体・機器・ソフトウェアの整合性不備による復元不能の防止
- 情報の保存について以下の対策を講じている。
  1. 真正性、見読性、保存性の確保
  2. 個人情報の保護
  3. 管理責任、説明責任、結果責任の範囲の明確化

F インターネットを利用した保健指導を行う場合には、「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」の6.9外部と個人情報を含む医療情報を交換する場合の安全管理に規定されているとおり、(1)秘匿性の確保のための適切な暗号化、(2)通信の起点・終点識別のための認証、(3)リモートログイン制御機構により安全管理を行うこと。さらに、(1)インターネット上で保健指導対象者が入手できる情報の性質に応じて、パスワードを複数設けること、(2)インターネット上で健診データを入手できるサービスを受けることについて必ず本人の同意を得ること、(3)当該同意を得られない者の健診データは、当該サービスを受ける者の健診データとは別の保存場所とし、外部から物理的にアクセスできないようにすること等により、外部への情報漏洩、不正アクセス及びコンピューター・ウイルスの進入等の防止のための安全管理を徹底すること。

■ インターネットを利用した保健指導を行う場合、個人情報保護に関してどのような安全管理を行っていますか？

### ねらい

インターネットを利用した保健指導を実施する場合に対象者の個人情報が漏えいしないようにします。

### 基本的考え方

インターネットを利用した保健指導は対象者にとっても便利なものですが、個人情報が漏えいするなどの事故には十分気をつけなければなりません。インターネットの利用において考えられる個人情報保護に関する脅威について認識し、安全管理がなされていることを確認します。また、インターネット上でのサービス提供を希望しない対象者については、インターネットを通じて個人情報にアクセスされないような対策が講じられていることを確認します。

#### [委託基準の遵守]

● インターネット上の安全管理には以下の項目を含んでいる。

1. 暗号化などによる秘匿性の確保
2. 通信の起点・終点識別のための認証
3. リモートログイン制御機構による安全管理
4. インターネット上で取り扱う情報の性質に応じて複数のパスワードを設けること
5. インターネット上でサービスを提供することについて同意を得ていること
6. 同意しない個人についてはインターネットから個人情報にアクセスできないような措置を講じること





G 保健指導結果の分析等を行うため、医療保険者の委託を受けて保健指導結果を外部に提供する場合は、本来必要とされる情報の範囲に限り提供すべきであり、個人情報をマスキングすることや個人が特定できない番号を付すことなどにより、当該個人情報を匿名化すること。

■ 保健指導結果の分析等を行うために情報を外部に提供する場合の個人情報の匿名化に関して、以下についてお答えください。

Q33 どのようにして個人情報を匿名化しますか？

Q34 提供する情報の範囲はどのようにして決定しますか？

### ねらい

保健指導結果の分析などのために第三者にデータを提供する際に個人情報が漏えいしないようにします。

### 基本的 考え方

個人を特定できるような情報は削除した上でデータを提供します。また、提供するデータは必要最小限にとどめるようにします。第三者にデータを提供しようとする際には、事業者から医療保険者に対して事前に了承を求めるようにしたほうが良いでしょう。

#### [委託基準の遵守]

- 個人情報の匿名化、不必要な情報の削除を行っている。
- 提供する情報の範囲を明確にしている。



## 5 運営等に関する基準

A 対象者にとって保健指導が受けやすくなるよう、利用者の利便性に配慮した保健指導(たとえば、土日祝日・夜間に行うなど)を実施するなど保健指導の実施率を上げるよう取り組むこと。

■ 対象者が保健指導を受けやすくするためにどのような工夫をしていますか？

ねらい

できるだけ多くの対象者が保健指導を受けられるような体制を作ります。

基本的  
考え方

対象者が指導を受けやすい時間帯に開設されるようにします。

[委託基準の遵守]

● 保健指導を受けやすいように、以下のような工夫(例示)を行っている。

1. 土曜日・日曜日、祝日あるいは夜間に施設での保健指導が受けられる。
2. 保健指導実践者が地域の施設などを利用して移動保健指導を実施する。
3. 事業場を訪問して保健指導を実施する。

B 医療保険者の求めに応じ、医療保険者が適切な保健指導の実施状況を確認する上で必要な資料の提出等を速やかに行うこと。

■ 医療保険者が保健指導の実施状況を確認する場合、どのような対応をしますか？

ねらい

医療保険者が委託した保健指導が確実に行われていることを定期的にモニターできるようにします。

基本的  
考え方

保健指導の実施やその後のフォロー状況(以下、保健指導等)について定期的な報告を受けることによって、保健指導等が確実に実施されていることを確認します。

[委託基準の遵守]

- 保健指導の実施やその後のフォロー状況についての記録を、以下のタイミングで速やかに提出できる。
  1. 定期的な報告
  2. 臨時の報告

C 保健指導を行う際に商品等の勧誘・販売等を行わないこととともに、保健指導を行う地位を利用した不当な推奨・販売等を行わないこと。

■ 保健指導を行う際に商品等の勧誘・販売等を行わないための対応に関して、以下についてお答えください。

- Q1 組織として商品等の勧誘・販売等を行わないよう、どのような対応をしていますか？
- Q2 保健指導実践者が商品等の勧誘・販売等を行わないように、どのような対応を行っていますか？

ねらい

委託した保健指導の中で不当な行為が行われないようにします。

基本的  
考え方

事業者はもちろん、保健指導の実施者などの従業者が対象者への商品等の勧誘・販売、不当な推奨などの行為を行うことは、対象者の不利益になったり、医療保険者の信用を失ったりする危険性があります。

[委託基準の遵守]

- 組織として、商品等の勧誘・販売等を行わないことを明確にしている。
- 保健指導実践者が、商品等の勧誘・販売、不当な推奨を行わないよう、以下の対応を行っている。
  1. 教育指導
  2. 違反した場合の罰則規定の明確化

D 保健指導実践者に必要な研修を定期的に行うこと等により、当該保健指導実践者の資質の向上に努めていること。

■ 保健指導実践者の資質向上のための研修に関して、以下についてお答えください。

Q3 どのような研修を行っていますか？

Q4 研修の受講状況は、どのような状況ですか？

### ねらい

保健指導の質は、マニュアル化された保健指導プログラムとともに、それを実施する保健指導実践者の技能・知識により大きく左右されます。したがって、提供する保健指導の質を維持するために、保健指導サービス事業者は定期的に研修を行わなければなりません。

### 基本的 考え方

保健指導実践者の技能・知識を向上させるために、メタボリックシンドローム等に関する最新情報や提供される保健指導プログラムの理解、保健指導技術に関する訓練などを行う必要があります。また実施する研修プログラムに保健指導実践者全員が参加できるように時間の確保を行うことが必要です。

#### [委託基準の遵守]

- 保健指導実践者の技能・知識を向上させるために、以下の事項に関する教育・研修を行っている。
  1. 最新の知識に関する教育
  2. マニュアルの内容に関する教育・研修
  3. 保健指導技術に関する教育・研修
- 保健指導実践者のすべてが参加できるように配慮している。
- 教育・研修の参加記録を、保健指導実践者ごとに管理している。

E 本プログラムに定める内容の保健指導を適切かつ継続的に実施することができる財務基盤を有すること。

■ 委託元の依頼に応じて保健指導を継続的に実施できるよう、どのような財務基盤を確保していますか？

**ねらい**

保健指導の継続性を確保するためには、安定した財務基盤を有していることが必要です。

**基本的  
考え方**

保健指導が契約期間および継続的に提供されるためには、安定した財務基盤を有していることが必要です。そのことの確認は容易ではありませんが、株式会社等においては財務諸表の状況、監査法人のコメント、取引関係・資本関係、財団法人等においては財務諸表の状況や定款、寄附行為等および登記事項証明書などを参考にして判断することになります。

[委託基準の遵守]

● 一定期間、保健指導サービスを継続的に提供できる財務状況である。

F 医療保険者から受託した業務の一部の再委託が行われる場合には、医療保険者が委託先と委託契約を締結するに当たり、当該委託契約において、再委託先との契約において本規準に掲げる事項を遵守することを明記すること。

■ 再委託を行っている場合の、再委託先が委託基準を満たしていることの確認に関して、以下についてお答えください。

Q5 再委託を行っていますか？

Q6 契約等にどのように盛り込んでいますか？

Q7 委託基準の遵守をどのように確認していますか？

**ねらい**

保健指導サービスを再委託する場合には、委託元に対してその旨を明確に示すとともに、自社(機関)と同様に委託先が委託基準を満たしていることを保証しなければなりません。

**基本的  
考え方**

委託先が自社(機関)同様に委託基準を満たしているとともに、さらに質の向上に取り組んでいることを保証するために、再委託先との契約に、再委託先が委託基準を満たす責任を明確にするとともに、その確認を行うことを盛り込みます。

[委託基準の遵守]

- 再委託先との契約に、委託基準を遵守することの責任を明確に記述している。
- 再委託先が委託基準を遵守していることを監査等の方法で確認している。

G 次に掲げる事業の運営についての重要事項に関する規程を定め、当該規程の概要を医療保険者及び実施者が前もって確認できる方法(ホームページ上での掲載等)を通じて、幅広く周知すること。

1. 事業の目的及び運営の方針
2. 統括者の氏名及び職種
3. 従業員の職種及び員数
4. 保健指導実施日及び実施時間
5. 保健指導の内容及び価格その他費用の額
6. 通常の事業の実施地域
7. 緊急時における対応
8. その他運営に関する重要事項

■ 「特定健康診査・特定保健指導の円滑な実施に向けた手引き」に示された「ホームページ等の記載様式」の記載内容を提示してください。

**ねらい**

一定の基準を満たしている保健指導サービス事業者であることを確認できるよう、情報が公開されています。

**基本的考え方**

保健指導を委託できるサービス事業者を選定するための最低限の情報開示であり、業者選定の参考にします。しかし、この情報だけでは委託基準を満たしているかどうかについての判断には不十分であるため、本ガイド全体を用いて確認する必要があります。

[委託基準の遵守]

- 「運営についての重要事項に関する規程の概要」の必須項目が全て記入され、委託基準を満たしている。



H | 保健指導実施者に身分を証する書類を携行させ、保健指導対象者から求められたときは、これを掲示すること。

■ 保健指導実践者の身分証の携行・掲示に関して、以下についてお答えください。

Q8 貴社(機関)においては、どのような身分証を発行していますか？

Q9 保健指導実践者が身分証を携行し、保健指導対象者からの求めに応じて確実に提示できるような教育を行っていますか？

ねらい

対象者が安心して保健指導を受けられるようにします。

基本的  
考え方

保健指導実践者に写真付きの身分証等を発行し求めに応じて提示させるようにします。

[委託基準の遵守]

- 写真付きの身分証等を携行させている。
- 求めに応じて提示するよう保健指導実践者の教育を行っている。

I | 保健指導実施者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行うとともに、保健指導機関の設備及び備品について、衛生的な管理を行うこと。

■ 貴社(機関)の衛生管理に関して、以下についてお答えください。

Q10 保健指導実践者の清潔の保持および健康管理をどのように行っていますか？

Q11 設備および備品の衛生管理をどのように行っていますか？

ねらい

衛生的な環境で保健指導が行われるようにします。

基本的  
考え方

衛生的な環境を確保するために必要なこととして、従業員の健康管理状態および施設・備品の管理状況があります。対象者が快適に安心して保健指導を受けることができる環境を確保します。

[委託基準の遵守]

- 保健指導実践者の衛生および健康管理に関して、以下の事項を行っている。
  1. 清潔を保つための指導と確認
  2. 定期健康診断の確実な実施と事後措置（保健指導および適正配置）
  3. 空気感染や接触感染を起こす危険性のある感染症有病者への対応の明確化
  4. 体調不良を訴える従業者への対応の明確化
- 施設および備品を衛生的に維持するために、清掃や消毒等を計画的に実施している。

J 保健指導機関について、虚偽または誇大な広告を行わないこと。

■ 貴社（機関）の保健指導に関する広告に関して、以下についてお答えください。

Q12 どのような広告を行っていますか？

Q13 広告が虚偽または誇大にならないように、どのような管理を行っていますか？

Q14 保健指導の成果を広告に含めている場合には、その検証はどのような方法で実施したのですか？

ねらい

信頼できる保健指導実施機関を選定します。

基本的  
考え方

虚偽または誇大な広告にならないように、管理体制が存在している必要があります。また、保健指導の成果を広告する場合には、その検証は科学的に妥当な方法でなければなりません。

[委託基準の遵守]

- 虚偽または誇張な広告にならないように、管理体制を有している。
- 保健指導の成果に関する広告は、科学的に妥当な方法で検証されたものである。





K 保健指導対象者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じるとともに、苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録すること。

■ 窓口寄せられた苦情への対応に関して、以下についてお答えください。

Q15 主な対応者、対応体制はどのようなものですか？

Q16 苦情の内容をどのように記録していますか？

### ねらい

保健指導の内容や従業員の対応等に関する苦情を適切に取り扱い、その後の対応を円滑に図るために苦情の内容を記録します。

### 基本的 考え方

苦情対応窓口は、委託医療保険者や保健指導の対象者に明示されていなければなりません。苦情が寄せられた場合には、窓口または担当者によって適切に処理される必要があります。また、苦情の内容によってはその後訴訟等への対応が必要になることがあり、対応を円滑に図るために具体的に記録します。

#### [委託基準の遵守]

- 苦情対応窓口を委託元および保健指導対象者に明示している。
- 苦情への対応体制として、以下のことを明確にしている。
  1. 苦情の種類ごとに対応担当者を明確にしている。
  2. すべての苦情を記録し、責任者に報告している。
  3. 苦情の内容は対応担当者等がその内容を分析して、社（機関）内で共有化している。
- 苦情を受けつけた場合には、対応担当者その内容等を記録し、保存している。

L 従業者及び会計に関する諸記録を整備すること。

■ 貴社(機関)の人事および会計の記録に関して、以下についてお答えください。

Q17 管理している人事記録にはどのようなものが含まれていますか？

Q18 人事記録は、どのように管理されていますか？

Q19 会計に関する記録は、どのように管理されていますか？

ねらい

適切な保健指導を実施するためには、人員面や運営面で信頼のおける保健指導実施事業者であることが必要です。

基本的  
考え方

委託元が人事記録や会計の記録そのものを確認することはできませんが、どのような項目について記録・保存されているのかを確認します。

[委託基準の遵守]

● 人事記録として以下の情報を含んでいる。

1. 氏名、年齢、住所
2. 職名、経歴、資格の登録番号
3. 勤務体制および勤務形態
4. 研修・評価の記録

● 人事記録は、管理者を決めて、特定の人員のみがアクセスできる状態で適切に管理している。

● 会計の記録を残し、監査を受けている。