

第Ⅳ章

質の管理状況の
評価ガイド

1 保健指導サービスの質の管理に関する基本方針

A サービス事業者としての保健指導サービスの質の管理に関する基本方針に関して、以下についてお答えください。

- Q1 保健指導サービスの質の管理に関して、どのような基本方針を持っていますか？
- Q2 保健指導サービスの質の管理に関する基本方針を、どのようにして委託元に明確にしていますか？
- Q3 保健指導サービスの質の管理に関する基本方針を、どのようにして従業員に周知していますか？

ねらい

保健指導サービスの質の管理は、組織をあげての不断の努力が必要になります。それを成し遂げるために、保健指導サービス事業者として、保健指導プログラムの質の管理に取り組む姿勢を明確にする必要があります。

基本的考え方

保健指導は対人サービスであり、また保健指導実践者と対象者とのダイナミックな関わりの中で、健康意識の向上や行動変容に結びつく動機付けが行われる取組みです。そのため保健指導サービスの質は、保健指導実践者それぞれの知識・技能に関わっている部分が

少なくありません。したがって、保健指導サービスの質を管理するためには、委託基準を遵守することだけでなく、保健指導プログラムの継続的改善と保健指導実践者の資質向上を合わせた取組みを行う必要があります。保健指導サービスを提供する会社(機関)として、一定の品質の保証を明確にすることも目的として、事業者としての基本方針を明確にします。また、基本方針は委託元および従業員に周知する必要があります。

[具体的な項目]

1. 基本方針の明確化

保健指導サービスの質の管理は、保健指導実践者の知識・技術向上のための研修を継続的に行うために時間と講師や場所の確保など、不断の努力が必要です。そのためには、保健指導サービス事業者が、保健指導プログラムの質の向上と保健指導実践者の資質の向上により、保健指導サービスの質の向上に取り組む決意を組織内外に明確に示す必要があります。

確認事項 1-A-1 保健指導サービスの質の管理に関する基本方針が宣言されているか？

確認事項 1-A-2 基本方針に以下の項目が含まれているか？

- 委託基準を遵守すること
- 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

2. 基本方針の周知

事業者として明確にした保健指導サービスの質の管理に関する基本方針は、委託元に明確にするとともに、すべての従業員に周知する必要があります。

確認事項 1-A-3 基本方針が、ホームページやパンフレットなど、様々な方法で委託元に明示されているか？

確認事項 1-A-4 基本方針は、保健指導実践者を含むすべての従業員に周知されているか？



2 保健指導サービスマニュアルおよび 提供される保健指導プログラムの質の管理

A 貴社（機関）における、保健指導の実施方法に関するマニュアル（保健指導サービスマニュアル）に関して、以下についてお答えください。

Q1 保健指導サービスのマニュアルを作成していますか？

Q2 マニュアルには、どのような事項を記述していますか？

Q3 保健指導実践者による保健指導をマニュアルに沿って実施するために、どのような取組みを行っていますか？

■ 関連委託基準

(3)-A：本プログラムに準拠したものであり、科学的根拠に基づくとともに、対象者や地域、職域の特性を考慮したものであること。

ねらい

保健指導サービス事業者によって提供される保健指導は、保健指導実施者によるばらつきを防ぎ、最新の科学的根拠に基づいたものでなくてはなりません。また、保健指導に付随する様々な事項を適切に対応するために、保健指導サービスマニュアルを作成して、それに基づき実施される体制を構築します。

基本的 考え方

保健指導サービスマニュアルは、必要な事項が具体的に記述されているとともに、その内容が実践されるように、マニュアルを用いて保健指導実践者等の従業員全員に研修を行う必要があります。

[具体的な事項]

1. 保健指導サービスマニュアルの内容

保健指導サービスマニュアルには、以下の内容を含んでいる必要があります。また、その内容は標準的プログラムに準拠している必要があります。

- 保健指導の実施に必要な医学的事項
- 提供される保健指導プログラム
- 実施方法ごとの標準的な保健指導の内容
- 支援のための材料や学習教材の使用法
- 保健指導実施環境への配慮（プライバシーの確保や衛生管理）
- 外部機関や主治医との連携
- 保健指導実施後のフォローアップ
- 後日の問い合わせへの対応方法
- 苦情への対応方法
- 呼び出しに応じない対象者および中断者への対応方法
- 医療的な対応が必要な対象者への対応方法
- メンタルヘルス上の課題を有する対象者への対応方法
- 記録と記録の管理に関する方法
- 再委託先の質の管理状況の確認方法
- 保健指導実践者の評価と改善の方法
- 保健指導実践者の清潔の確保および健康管理
- 保健指導プログラムの評価と改善の方法

確認事項2-A-1 保健指導サービスマニュアルには必要な内容が含まれているか？

確認事項2-A-2 マニュアルの内容は十分に具体的か？

2. マニュアルの実践への反映

作成されたマニュアルが、確実に保健指導の実践に結びつくよう、すべての保健指導実践者を始めとする従業員に配布され、研修等を通じて周知されている必要があります。

確認事項2-A-3 すべての保健指導実践者に配布しているか？または社（機関）内ネットワークを通じて入手可能な状態になっているか？

確認事項2-A-4 説明会や研修の機会を利用して、すべての従業員にマニュアルの内容が周知されているか？



B 貴社（機関）のプログラムの妥当性を確保するために、専門家による評価や助言を受けるなど、どのようにして見直しを図っていますか？

■ 関連委託基準

(3)-A：本プログラムに準拠したものであり、科学的根拠に基づくとともに、対象者や地域、職域の特性を考慮したものであること。

ねらい

提供される保健指導プログラムを、内外の専門家の評価や助言を受けて、最新の科学的根拠に基づくように維持します。

基本的
考え方

マニュアルに記載された保健指導プログラムについて、メタボリックシンドロームや保健指導等の内外の専門家による評価を計画的に受けます。その助言に基づき、保健指導プログラムの改善を図ります。

[具体的な事項]

1. 専門家の選任

保健指導プログラムの妥当性について評価および助言を受ける専門家を選任します。組織内に適当な専門家がいない場合には、外部の専門家に委託します。専門家には、メタボリックシンドローム専門家、保健指導の専門家、メンタルヘルス面の対応に関する専門家などがあります。

確認事項2-B-1 マニュアルの作成や改訂において、医学的事項や保健指導の実践に関して専門家のアドバイスを受けているか？

2. プログラムの見直しと改善

マニュアルの見直しを年間計画に盛り込み、内容について専門家による内容について評価を受けます。

マニュアル全体および各項目に管理担当者を明確にして、専門家による助言などをもとに定期的にその内容の妥当性を検討し、必要に応じて改善を行う必要があります。

確認事項2-B-2 マニュアルの改訂担当者が明確にされているか？

確認事項2-B-3 マニュアルが計画的に見直されているか？

C 委託元が年間および中期の保健指導計画を策定するにあたり、どのような支援が可能ですか？

ねらい

保健指導サービス事業者は、多様な顧客との契約およびサービスを通して保健指導計画の立案について情報を持っていることが多く、その経験を活用することは適切な計画立案に有効と考えられます。

基本的 考え方

本来、保健指導計画の策定は医療保険者の責任で行われるべきものです。しかし、経験を有する保健指導サービス事業者は、委託元の計画の立案に対して経験者を派遣して効果的な計画立案の支援を行うことが期待されます。

[具体的な事項]

1. 専門家の選任

保健指導計画立案の支援を行うために、保健指導計画の策定および実施について、経験を有する専門職員を派遣し、保健指導計画の策定において支援することが期待されます。また評価を行う場合には、予め評価指標を決め、評価に必要な情報を収集することが必要になりますが、計画段階においてサービス事業者が関与することによって、サービス事業者から必要な情報を収集することが容易になります。

確認事項 2-C-1 保健指導計画の立案の支援に専門職員を派遣することが可能か？

確認事項 2-C-2 保健指導計画の評価のために、必要な情報の提供が可能か？



D 保健指導の実施記録に関して、以下についてお答えください。

Q4 保健指導の実施記録は、どのような項目について記録していますか？

Q5 各保健指導実践者が決められた項目について確実に記録を残していることを、どのように確認していますか？

■ 関連委託基準

(4)-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。

ねらい

保健指導の実施状況を正確に記録し、積極的支援における継続性や翌年以降の保健指導での連続性を確保します。

基本的
考え方

積極的支援においては、期間中に異なる保健指導実践者が保健指導を実施することがあります。また、翌年以降の保健指導の際にも適切な記録が存在していれば、連続性を確保することが可能です。

[具体的な事項]

1. 記録様式の作成

保健指導の記録様式を作成して、保健指導マニュアルに含めることが必要です。記録の項目として、質問票の情報、生活や仕事に関する情報、アセスメント情報、生活習慣改善についての行動変容のステージ、改善目標、目標を達成する上での障害要因、生活習慣改善のための取組み状況などが記述される必要があります。

■ 確認事項2-D-1 保健指導の記録様式が作成されているか？

■ 確認事項2-D-2 記録の項目は、保健指導の連続性を確保するために十分な内容を含んでいるか？

2. 確実な記録に関する指導と確認

記録様式を定めても、保健指導実践者が確実に記録を残すとは限りません。教育研修の中に記録の方法についても含めるとともに、定期的に記録状況を確認することが必要です。

■ 確認事項2-D-3 保健指導の記録に関して、保健指導実践者に対する教育・研修に含めて指導しているか？

■ 確認事項2-D-4 保健指導の記録が確実に行われていることを確認することになっているか？

E 保健指導を行った対象者および医療保険者等の委託元から寄せられた問合わせについて、その内容をどのようにしてサービスの改善に結び付けていますか？

■ 関連委託基準

(3)-E： 契約期間中に、保健指導を行った対象者から指導内容について相談があった場合は、事業者は相談に応じること。

ねらい

保健指導対象者や委託元から寄せられた問合わせを社（機関）内で共有し、保健指導サービスの改善に結びつけます。

基本的考え方

保健指導対象者や委託元からの問合わせには、マニュアル上の不備事項や保健指導実践者の研修不足などに基づく場合などがあり、サービスの改善の機会として活用することが重要です。そのためには、社（機関）内での問合わせ事項の共有およびサービス改善に結びつける流れが明確になっていなくてはなりません。

[具体的な事項]

問合わせがあった事項については、その後の同様の問合わせへの対応を円滑にするために、問合わせの内容と返答について記録し、社（機関）内で共有化することが望ましいといえます。また問合わせの内容が、材料や教材、マニュアル等の不備に由来する場合には、それらの見直しに繋げる流れが明確になっている必要があります。

確認事項2-E-1 問合わせおよび返答の内容を記録および保存する方法が明確になっているか？

確認事項2-E-2 問合わせの内容を共有する方法が明確になっているか？共有した記録が残っているか？

確認事項2-E-3 問合わせの内容が教材、マニュアル等の改善に結び付けられているか？



F 窓口に寄せられた苦情について、その内容をどのようにしてサービスの改善に結び付けていますか？

■ 関連委託基準

(5)-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。

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、再発防止やプログラムの改善に結びつけます。

基本的
考え方

寄せられた苦情には、従業員の指導・研修不足やプログラムの不備などに基づくものがあります。個別に対応するだけでなく、苦情については社（機関）内で共有するとともに、サービス改善に結びつけるための流れを明確にする必要があります。苦情のほかに、賞賛や感謝などが寄せられる場合がありますが、その場合にも同様のルートを使って組織内で共有されることが望ましいといえます。

[具体的な事項]

苦情の内容が、保健指導実践者やその他の従業員個人に帰する場合や材料や教材、マニュアル等の不備に由来する場合などがあります。それらは、社（機関）内で共有するとともに、従業員個人へのフィードバックやマニュアル等の改善、その他研修内容の改善などに結びつけることが明確になっている必要があります。

確認事項 2-F-1 従業員個人に帰する苦情について、改善に向けた対応方法が明確になっているか？

確認事項 2-F-2 マニュアルやプログラム等に帰する苦情について、改善に結び付ける方法が明確になっているか？また結び付けられているか？

確認事項 2-F-3 苦情の内容を研修計画や内容に結びつける方法が明確になっているか？また結び付けられているか？

G 委託元に対して、保健指導の実施結果や効果評価に必要な情報等、どのような情報を提供することができますか？

■ 関連委託基準

(5)-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。

ねらい

保健指導サービス事業者は、契約に基づく保健指導サービスの実施状況とともに、保健指導の効果評価に必要な情報を提供することが求められます。

基本的
考え方

保健指導の実施結果や効果評価に必要な情報については、委託契約時に委託元としての要望を伝え、サービス事業者との間で具体的に決めておく必要があります。

[具体的な事項]

健診および保健指導プログラムの評価指標として想定される情報については、期間終了後に提供できることが必要です。評価指標としては、行動変容ステージ、生活習慣改善状況、体重・腹囲、生活習慣改善目標の達成率、プログラム参加継続率などがあります。

確認事項2-G-1 委託元の要望に応じて、保健指導サービスの実施状況および効果評価に必要な情報の提供が可能か？



H 保健指導サービス事業者としての保健指導プログラムの評価に関して、以下についてお答えください。

Q6 プログラムの評価をどのように行っていますか？

Q7 評価結果を、どのようにして改善計画に結び付けていますか？

ねらい

保健指導サービス事業者として質の管理を行うために、プログラムの効果評価と改善を行います。

基本的考え方

事業として提供するプログラムについて、評価方法を明確にし、効果を定期的に評価し、改善を図る仕組みが必要です。

[具体的な事項]

提供するプログラムについて、そのプロセスおよびアウトカムに関する指標をモニターし、定期的に評価を行います。さらに評価結果に基づき、プログラム全体の改善計画を立案し、改善を図ります。そのためには、評価改善に関する手順が明確になっている必要があります。代表的な評価指標には、実施率、保健指導対象者の満足度、生活習慣の改善、体重や腹囲の減少などがあります。

確認事項2-H-1

保健指導プログラムのプロセスおよびアウトカムに関して、定期的に評価が行われているか？

確認事項2-H-2

プログラムの評価結果に基づき、改善を図る手順が明確か？また、改善が図られているか？



3 保健指導実践者の質の向上

A 保健指導を実施する新規従業員の研修に関して、以下についてお答えください。

- Q1 保健指導を実施する新規従業員を採用した際に、どのように研修・育成を行っていますか？
- Q2 新規採用者が単独で保健指導できるレベルにあることをどのように判断していますか？
- Q3 保健指導実践者として非常勤スタッフを活用する場合には、どのような質の管理を行っていますか？

■ 関連委託基準

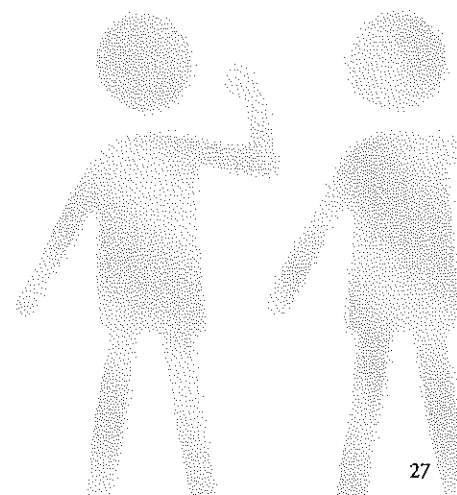
(1)-G：保健指導者は、国、地方公共団体、医療保険者、日本医師会、日本看護協会、日本栄養士会等が実施する一定の研修を修了していることが望ましい。

ねらい

保健指導は対人サービスであり、健診の精度管理のような客観的な方法で質の管理を行うことはできません。事業者として、新規採用者の保健指導技術の研修および評価を通じて、事業として提供する保健指導サービスの最低限の質を保証します。

基本的考え方

保健指導サービスの質は、保健指導実践者それぞれの知識・技能に関わっています。組織としてのサービスの品質を保証するためには、新規採用者および非常勤スタッフについて具体的な研修計画と評価を行う必要があります。





[具体的な事項]

1. 新規採用者の研修等

新規に保健指導実践者を雇用した場合には、その資格や経験年数の如何に関わらず、各事業者としての一定の品質を満たしていることを確認します。また、採用時にそのレベルに達していない場合には、一定期間の研修プログラムを提供し、OJTやロールプレイなどの方法で、保健指導プログラムの管理者が知識・技術のレベルを確認してはじめて単独での保健指導を許可する必要があります。

確認事項3-A-1 新規採用者に対する研修プログラム(1ヶ月以上)が存在するか?

確認事項3-A-2 研修プログラムは、保健指導を実施するうえで必要な医学的知識に関する事項、法令や制度に関する事項、各社(機関)の保健指導マニュアルに関する事項、ロールプレイや事例検討などの方法での保健指導技術に関する事項が含まれているか?

確認事項3-A-3 新規採用者ごとに指導者(一定の経験を有する保健指導実践者等)が指名され、指導を行う体制があるか?

確認事項3-A-4 新規採用者ごとに、研修計画が立てられ、その経過および結果について記録されているか?

確認事項3-A-5 新規採用者が、単独で保健指導を実施できるレベルにあることを判断する方法が明確になっているか?

2. 非常勤スタッフの質の管理等

経験を有する非常勤の保健指導実践者と契約して保健指導サービスを提供することがあります。その場合であっても、保健指導サービスの委託元にとっては常勤スタッフによるサービスと何ら変わらない品質を求めることは当然のことです。

確認事項3-A-6 非常勤の保健指導実践者の知識・技術について、実践的な方法で確認が行われているか?

確認事項3-A-7 非常勤の保健指導実践者に対して、継続的な改善に向けた研修が提供されているか?

B 保健指導実践者の保健指導技術等の向上のための教育・研修に関して、以下にお答えください。

Q5 どのような教育・研修計画を立てていますか？

Q6 それぞれの教育・研修について、どのような参加状況(対象の範囲や参加率)ですか？

■ 関連委託基準

(5)-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。

ねらい

一定の経験を有する保健指導実践者についても知識・技術の向上に向けた継続的な努力を行い、安定した品質の保健指導サービスを提供します。

基本的考え方

保健指導は、保健指導実践者と対象者との間で個別に行われることが多く、保健指導の技術的な評価を受ける機会が少ないといえます。そのため、教育・研修の機会を意図して設けなければ、保健指導技術の向上の機会が得られません。したがって、保健指導実践者の質の向上のためには、教育・研修の機会を設けるとともに、すべての保健指導実践者がその機会を得られるように配慮する必要があります。

[具体的な事項]

経験のある保健指導実践者の継続的な向上のためには、最新の知識に加えて、ロールプレイや事例検討など、より実践的な研修方法を取り入れることが有効です。

確認事項3-B-1 最新知識を身に付けるための研修機会が計画的に提供されているか？

確認事項3-B-2 保健指導実践者の保健指導技術の向上のために、ロールプレイなどの実践的な研修機会が定期的に提供されているか(最低年1回以上)？



C 個々の保健指導実践者の技術や成果の評価に関して、以下についてお答えください。

Q7 評価をどのように行っていますか？

Q8 評価結果をどのように本人にフィードバックし、改善計画に結び付けていますか？

Q9 保健指導実践者ごとの育成計画に基づく教育研修の実施をどのように記録していますか？

ねらい

保健指導実践者個々の資質や技術を継続的に改善するためには、定期的に評価され、その結果が本人にフィードバックされ、さらに個人ごとの改善計画に結びつける必要があります。

基本的考え方

経験のある保健指導実践者であってもそれぞれの長所短所があり、評価に基づいて個別の研修計画や育成計画を立案して実行する必要があります。保健指導実践者の評価として、保健指導実践場面に即した評価と、成果等に関する評価の両面から情報を収集する仕組みを作ります。評価結果は本人にフィードバックされるとともに、以降の改善計画(研修計画)に結びつけます。

[具体的な事項]

1. 保健指導実践場面に即した評価

保健指導技術の評価は、スーパーバイザーによる実践場面の観察、ロールプレイの実施中の評価、保健指導記録の分析などがあります。これらの中から評価方法を明確にし、計画的に評価に必要な情報の収集と評価を行います。

確認事項3-C-1 個々の保健指導実践者の技術の評価するための方法が明確になっているか？

確認事項3-C-2 個々の保健指導実践者の技術の評価するための情報収集および評価が計画的に行われているか？

2. 保健指導の成果等に関する評価

保健指導の成果等に関する評価とは、対象者の満足度、行動変容、腹囲や体重の減少などを保健指導実践者ごとに集計して、その結果に基づき評価を行うことです。

確認事項3-C-3 保健指導の成果等の評価を行うために必要な情報を収集する仕組みが存在するか？

確認事項3-C-4 保健指導の成果等の評価を行うための情報収集および評価が計画的に行われているか？

3. 保健指導実践者へのフィードバックと改善計画

保健指導実践者ごとに集計された評価結果は、業務統括者やその他の管理者から個人にフィードバックされるとともに、以降の研修計画を含む改善計画に結びつけて始めて意味を持つものになります。また、計画の実施状況は管理者によって定期的に確認されるとともに、記録される必要があります。

確認事項3-C-5 保健指導実践者ごとに評価結果のフィードバックと改善に向けた指導が定期的に行われているか？

確認事項3-C-6 保健指導実践者ごとに、評価結果をもとに研修計画や改善計画が立案されているか？

確認事項3-C-7 研修計画や改善計画の進捗状況や改善状況を定期的に確認するための管理者による面談が行われているか？

確認事項3-C-8 研修計画や改善計画に基づく研修の実施状況が記録されているか？

D 保健指導実践者の質の向上のための取組みをより有効にするために、どのような評価や助言を専門家から受けていますか？

ねらい

保健指導実践者の質の向上のための取組みが科学的に妥当で有効であるために、組織内外の専門家による評価と助言を受けて、改善に結びつけます。

基本的考え方

保健指導実践者の教育・研修プログラムについて、組織内外の専門家による評価を定期的に受け、助言に基づき改善を行います。

[具体的な事項]

保健指導実践者の質の向上に結びつけるための効果的な教育研修プログラムを確立するために、組織内外の専門家を選任します。その上で、計画的に評価を行い、改善に向けた助言を受け、それを基に教育研修プログラムの改善を図る必要があります。

確認事項3-D-1 保健指導実践者の教育研修プログラムの妥当性および確実な実行のために、計画的に内外専門家から評価や助言を受けているか？

確認事項3-D-2 教育研修プログラムについて、内外の専門家による助言に基づき、改善を行う方法が明確になっているか？また改善が行われているか？

4 情報公開

A 保健指導サービスや質の向上の取組みの集計や公表に関して、以下についてお答えください。

Q1 どのように実績をまとめていますか？

Q2 実績について、どのように外部に公表していますか

■ 関連委託基準

(5)-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。

ねらい

保健指導サービス事業者として、質の向上のための取組みをまとめ、外部に公表することによって、委託元の信頼を得るとともに、組織内部の取組みへの意欲を高めます。

基本的考え方

保健指導の質の向上のための取組み実績は、項目ごとにまとめて冊子やインターネット等で外部に公表します。また外部専門家のコメント等、公表された実績の信頼性を高めるための工夫をします。

[具体的な事項]

1. 質の向上のための実績の取りまとめ

保健指導の実績という量的な項目とともに、事業者としての基本方針、マニュアルの内容、従業員の教育研修、成果評価とフィードバック、苦情の処理など、質の向上のための取組みを多面的に取りまとめます。

確認事項4-A-1 保健指導の質の向上のための取組みが取りまとめられているか？

確認事項4-A-2 取りまとめた内容は、取組み実態に合っているか？

2. 質の向上のための実績の公表と信頼性の確保

取りまとめた内容は、冊子やインターネット等で外部に公表する必要があります。また、その内容の信頼性を高めるために、外部専門家などに内容を確認してもらってコメントを掲載するなどの工夫をします。

確認事項4-A-3 保健指導の質の向上のための取組みが冊子やインターネットなどで外部に公表されているか？

確認事項4-A-4 公表対象の範囲は、少なくともすべての委託元を含む、広い範囲となっているか？

確認事項4-A-5 内容が取組み実態に合っていることに関して、外部専門家などの確認やコメントなどによって、公表された内容の信頼性を高める工夫がなされているか？

B 保健指導に関する研究や質の向上のための取組みの発表に関して、以下についてお答えください。

Q4 どのような研究を行っていますか？

Q5 最近、学会や雑誌等で取組みを発表した機会があれば、その内容はどのようなものですか？

ねらい

保健指導の質の向上のために、様々な仮説を立てそれを検証する研究や、向上のための取組みを発表することによって、組織内部の取組みへの意欲を高めるとともに、外部からの意見によってさらなる質の向上に繋がります。

基本的考え方

保健指導に関する研究や質の向上のための取組みの取りまとめを行い、学会や雑誌等で発表を行うことによって、より高いレベルの質の確保を目指します。

[具体的な事項]

保健指導の質の向上のための取組みに対する組織内部の意欲を高め、継続的に質の改善を図るために、保健指導に関する研究を行ったり、研究や質の向上の取組みの成果を学会や雑誌で発表することが効果的です。

確認事項4-B-1 保健指導に関する研究が行われているか？

確認事項4-B-2 保健指導に関する研究や質の向上の取組みの成果が学会や雑誌で発表されているか？



5 再委託先による保健指導サービスの質の管理

A 再委託を行っている場合、再委託先が提供する保健指導実践者の能力およびサービスの質に関して、以下についてお答えください。

- Q1 再委託を行っている場合、再委託先が提供する保健指導実践者の能力およびサービスの質に関して、どのような基準を設けていますか？
- Q2 再委託先の保健指導サービスの質について、どのように確認を行うことになっていますか？
- Q3 再委託先の保健指導サービスの質について改善が必要と判断された場合に、どのような対応をすることになっていますか？

■ 関連委託基準

(5)-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。

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質の管理の要求を明確に示すとともに、自社（機関）によるサービスと同様に品質を保証しなければなりません。

基本的考え方

委託先の質を保証するためには、再委託先が自社（機関）同様に委託基準を満たしているだけでなく、保健指導実践者の能力およびサービスの質および質の向上への取組みについて、確認する必要があります。

[具体的な事項]

再委託先によるサービスが、自社（機関）のサービス同様の質を確保するためには、まず再委託先の質に関する基準を明確にし、その上で再委託先の保健指導実践者の能力や技術の評価および教育・研修等による向上への取組み状況、保健指導サービスの質を確認します。その結果を基に、必要に応じて改善のための指摘を行います。

確認事項5-A-1 再委託先の保健指導実践者の能力およびサービスに関する質の基準が設けられているか？

確認事項5-A-2 再委託先の保健指導実践者の能力や技術の評価および教育・研修等による向上への取組み状況、保健指導サービスの質が確認されているか？

確認事項5-A-3 再委託先の保健指導サービスの質の評価状況に基づき、必要に応じて改善の指摘を行うことが明確になっているか？

6 内部監査

A 保健指導プログラムの質の管理に関する内部監査をどのように実施していますか？

ねらい

提供する保健指導プログラムが委託基準を満たすとともに、継続的改善を確実にを行うために、内部監査を定期的に行うことが効果的です。

基本的 考え方

内部監査においては、監査チームの構成を決め、保健指導の質の管理への取組み全体について監査を行い、監査結果に基づく改善を計画的に行います。

[具体的な事項]

1. 監査チームの構成

内部監査は、主に組織内の各部署より監査チームのメンバーを選出することになりますが、より客観的な視点を得るため、外部専門家を参加させることが有効です。

確認事項 6-A-1 保健指導プログラムの質の管理に関する内部監査が定期的に行われることになっているか？

確認事項 6-A-2 内部監査には、外部専門家が参加しているか？

2. 監査内容

内部監査は、委託基準の遵守状況、プログラムの妥当性および有効性とその改善への取組みについて、文書、記録、インタビューをもとに全般的な監査を行うことが必要です。

確認事項 6-A-3 内部監査の範囲は、委託基準の遵守状況、プログラムの有効性、質の管理状況など全般にわたっているか？

3. 監査結果に基づく改善

監査結果の改善コメントに基づき改善計画を策定して、保健指導プログラムの質の管理方法等について改善を図ります。

確認事項 6-A-4 監査結果に基づき改善計画が策定され、保健指導プログラムの質の管理方法等について改善が行われることになっているか？
また改善が行われているか？