

付録2

「保健指導の質の管理」の基本的考え方

1—保健指導サービスの
質の管理に関する基本方針

2—プログラム・マニュアルの質の管理

付録 2 「保健指導の質の管理」の 基本的考え方

保健指導の質を管理することは容易ではありません。その理由として、質そのものを客観的に評価する指標がないことや、保健指導実践者と対象者が1対1の関係で行われることが多く、個々の保健指導者の質が評価されにくいことなどが挙げられます。しかし、アウトソーシング先の保健指導サービス事業者の質を、保健指導サービスの質の管理状況を評価することによって間接的に評価することは可能です。すなわち事業者が取組む保健指導サービスの質のマネジメントシステムを評価することです。

このようなマネジメントシステムでは、まず事業者の決意を基本方針として明確にします。保健指導サービスの質のマネジメントシステムでは、(1)委託基準を遵守すること、(2)保健指導プログラムの継続的改善を図ること、(3)保健指導実践者の資質の向上に取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、を基本方針として挙げ、その達成に向けた取組みを構築する必要があります。質の管理のための仕組みの内容は、保健指導プログラム(マニュアル等)の質の管理と保健指導実践者の質の向上への取組みになります。それぞれについて定期的に評価を行い、その結果に基づき改善の取組みを行います。また、再委託する場合には、再委託先のサービスの質も自社(機関)が提供したサービスと同一レベル以上の質であることを保証しなければなりません。このような仕組みの中では、監査という手法を取入れ、仕組みそのものの改善の機会を持つことも非常に重要です。

本ガイドにおける保健指導サービスの質の評価は、以上のようなマネジメントシステム概念に基づき、管理状況を評価する手法が採られています。具体的には、以下の項目を実行することを求めています。

1 保健指導サービスの質の管理に関する基本方針

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。

1-A-2 基本方針に以下の項目が含まれている。

- 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

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。

1-A-4 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。

2 プログラム・マニュアルの質の管理

2-A 保健指導サービスマニュアルの内容と周知

2-A-1 保健指導サービスマニュアルには、以下についての必要な内容が含まれている。

- 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方法

- 保健指導実施環境への配慮
- 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
- 保健指導プログラムの評価と改善の方法

2-A-2 保健指導サービスマニュアルの内容は十分に具体的である。

2-A-3 保健指導サービスマニュアルは、すべての保健指導実践者に配布または社(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。

2-A-4 説明会や研修の機会を利用して、すべての従業員に保健指導サービスマニュアルの内容が周知されている。

2-B 保健指導サービスマニュアルの妥当性の維持

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。

2-B-2 マニュアルの改訂担当者が明確にされている。

2-B-3 マニュアルが計画的に見直されている。

2-C 委託元の保健指導計画策定の支援

2-C-1 保健指導計画の立案の支援に専門職員を派遣できる。

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である。

2-D 保健指導の実施記録

2-D-1 保健指導の記録様式が作成されている。

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。

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。

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している。

2-E 問合わせに基づくサービスの改善

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。

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。共有した記録が残っている。

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。

2-F 苦情に基づくサービスの改善

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。

付録2

「保健指導の質の管理」の基本的考え方

2—プログラム・マニュアルの質の管理

3—保健指導実践者の質の向上

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。また結び付けられている。

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。また結び付けられている。

2-G 委託元に対する情報の提供

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である。

2-H 保健指導プログラムの評価と改善

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。

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である。また、改善が図られている。

3 保健指導サービスの質の管理に関する基本方針

3-A 保健指導を実施する新規従業員および非常勤スタッフの質の管理

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。

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。

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。

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関する記録が存在する。

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。

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。

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。

3-B 保健指導実践者の教育・研修

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。

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(最低年1回以上)。

3-C 保健指導実践者の評価と改善計画

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

3-D 保健指導実践者の質の向上の取組みに対する専門家による評価や助言

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。

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。また改善が行われている。

4 情報公開

4-A 保健指導サービスや質の向上の取組みの集計や公表

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。

4-A-2 取りまとめた内容は、取組み実態に合っている。

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。

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。

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。

4-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

4-B-1 保健指導に関する研究が行われている。

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。

5 再委託先による保健指導サービスの質の管理

5-A 再委託先の保健指導サービスの質の管理

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。

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。

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。

6 内部監査

6-A 保健指導プログラムの質の管理に関する内部監査

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。

6-A-2 内部監査には、外部専門家が参加している。

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。

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。また改善が行われている。

主任研究者

森 晃爾 産業医科大学 産業医実務研修センター

共同研究者

石原逸子 産業医科大学 産業保健学部

亀田高志 産業医科大学 産業医実務研修センター

研究協力者

飯野直子 産業医科大学 産業医実務研修センター

亀ヶ谷律子 財団法人結核予防会

櫻木園子 産業医科大学 産業医実務研修センター

寺井美佐栄 産業医科大学 産業医実務研修センター

中谷淳子 産業医科大学 産業保健学部

中本真理 産業医科大学 産業医実務研修センター

原 善子 産業医科大学 産業保健学部

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

発行日

2008年3月1日

編者

産業医科大学 産業医実務研修センター

森 晃爾

印刷所

和光印刷株式会社

デザイン

大向デザイン事務所

発行所

産業医科大学 産業医実務研修センター

住所 〒807-8555 北九州市八幡西区医生ヶ丘1-1

電話番号 (093) 691-7171 (代表)