

特定保健指導サービス
品質管理システム

チェックリスト

【目次】

	ページ
1 保健指導サービスの質の管理に関する方針	1
1.1 基本方針	
1.2 基本方針の周知	
2 品質管理の体制	1
2.1 品質管理担当者等の任命と役割	
2.2 品質管理委員会	
3 保健指導プログラム	2
3.1 保健指導実施	
3.2 保健指導の方法	
3.3 保健指導実施記録	
3.4 保健指導の評価	
3.5 保健指導実施マニュアル	
4 保健指導対象者等への対応	3
4.1 保健指導対象者等からの問合せ	
4.2 苦情・トラブル処理	
4.3 保健指導対象者(住民)の保護	
5 保健指導実践者	4
5.1 保健指導実践者の確保・採用	
5.2 保健指導実践者に対する教育・研修	
5.3 保健指導実践者の服务等	
6 施設・備品	5
6.1 施設基準	
6.2 備品基準	
6.3 情報管理等	
7 部分委託・外部資源	5
7.1 部分委託	
7.2 外部資源	
8 品質の管理に関する文書・記録の管理	5
8.1 保健指導サービス品質管理マニュアル	
8.2 品質の管理に関する記録	
9 継続的改善	6
9.1 品質管理目標と評価	
9.2 品質の管理計画	
9.3 内部監査 (外部からの参加者を含む自主点検)	
9.4 品質改善計画	
10 情報公開	6
10.1 実績および品質向上の取組み状況の公表	
10.2 研究および学会発表	

本チェックリストについて

特定保健指導の実施においては、質の高い保健指導サービスが提供されることが必要です。そのためには保健指導サービスの質を管理しなければなりません。

通常、保健指導の質を管理するためには、プログラムのマニュアル化やシステム化を行うこととなりますが、専門職によって提供される対人サービスの質は、保健指導実践者の技術に依拠する部分も大きいという特性があります。

すなわち、安定的で高い質の保健指導サービスを担保するためには **有効な保健指導プログラムの開発** と、 **保健指導実践者の技術の継続的な向上** が不可欠です。

このことを組織として継続的に実施してゆくためには、それを管理するしくみを自治体の中につくってゆくことが必要となります。

この**チェックリスト**は、そのしくみづくりに必要な事項が、自治体内でどの程度満たされているかをチェックするためのものです。

チェックリストは、**保健指導サービス品質管理システムガイドライン**に掲載されている項目に基づき、それを簡便に示しています。

チェックリストを関係者でチェックすることによって、今後、どのような点から改善に取り組みやすいのかを話し合ってみましょう。

* **保健指導サービス品質管理システムガイドライン**とは:

保健指導サービスの品質管理を行う上で、実行すべき事項を整理したガイド。厚生労働省が示した標準的な健診・保健指導プログラムに示された委託基準と、平成19年度厚生労働科学研究で示された「保健指導の質の管理」の基本的考え方の双方に示された事項を満たしているものです。

チェックリストの活用方法

[手順]

各項目について、「実施・未実施」の欄をチェックします。
実施している場合は、、未実施の場合は×です。
実施しているが、不十分という場合は、 等で整理してもよいでしょう。

「実施・未実施」の欄で×の項目について、あなたの自治体でそのことを
行う必要性の有無について考えてください。
行う必要性がない場合には、箱に斜線を引いてください。
今後、実施する必要があると考える場合には、何かマークを入れてください。

「実施・未実施」の欄にマークが入った項目について、早急に必要なもの
そうでないものを区別してください。
(特に優先順位が高いものを 、その次くらいの項目を 等で区別したほうがよいでしょう)



このチェックリストで行う手順はここまでですが、この後は改善計画を考えることとなります。

改善計画の検討について

前述 で優先順位が高いとされた項目(の項目)を概観してみましょう。

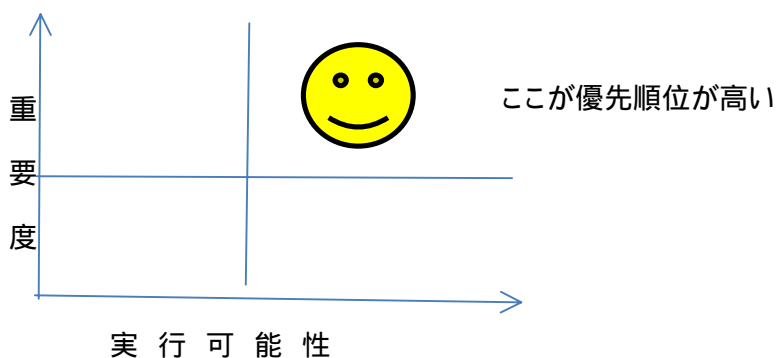
概観した中で、今年度中に改善しようとする事項を合意しましょう。

の事項について、誰がいつ、どのように実施するかを合意し、改善計画を立てましょう。

[留意事項]

チェックリストの項目で、わかりにくい部分は、[保健指導サービス品質管理システムガイドライン](#)
の該当する部分を参考にしてください。

優先順位を考える場合には、以下のような枠組で考えてもよいでしょう



1 保健指導サービスの質の管理に関する方針

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
1.1 基本方針 保健指導の品質の管理に関する方針を、首長が文書によって示している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 基本方針の周知 上記の方針を、保健指導サービスを受ける対象(住民)に示している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
上記の方針を、本事業にかかわるすべての職員に示している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 品質管理の体制

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
2.1 品質管理担当者等の任命と役割 特定保健指導担当部署の長が、保健指導サービスの品質の維持・向上のための取組みを統括する体制がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
品質管理の実質的な担当者が決まっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
研修にかかわる担当者がきまっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
情報公開の担当者がきまっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導サービスの内容を科学的根拠に基づくようにする担当者が決まっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 品質管理委員会 保健指導サービスに関する委員会が設置され、定期的開催されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 保健指導プログラム

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
3.1 保健指導実施 保健指導の実施日・時間、実施場所、指導方法が明確にされている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 保健指導の方法 保健指導の標準プログラムがあり、また改変する場合の手順が決まっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
一部を委託する場合、部分委託のプログラムを明確にしたうえで、自治体と委託先との役割分担、情報伝達や連携の方法、様式について明確にしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指導対象者との日程調整や連絡方法、保健指導未受診者および保健指導中断者への対応方法を明確にしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指導実施のための材料・学習教材の科学的な妥当性が保たれるための手順を決めている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指導実施のための材料・学習教材はリストを作成して管理している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指導実施のための材料・学習教材は時期を決めて見直しをしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
対象者に医療的な対応が必要と判断した場合には適切な対応手順が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 保健指導実施記録 実施したすべての保健指導が記録されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指導実施記録は、以下の条件を備えている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 対象者の状況が経時的に把握ができる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 経時的な結果から保健指導の評価ができる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 他の保健指導を担当する者と情報を共有できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 対象者本人の要求があれば閲覧可能である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
指導実施記録は、プライバシーの確保や紛失の防止について考えられており、保存期間を定めて保存している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 保健指導の評価 指導指導効果評価のための標準的項目を決めている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導効果評価のための以下の評価を実施している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
動機付け支援群および積極的支援群対象者ごとに、保健指導直後および6ヵ月後の評価	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導実践者ごとの評価	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
組織全体の評価	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 保健指導実施マニュアル 指導指導方法、記録等についての保健指導実施マニュアルを作成し、定期的に見直しをしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 保健指導対象者等への対応

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
4.1 保健指導対象者等からの問合せ 保健指導に関する問い合わせ窓口が対象者に示され、その担当者、アクセス方法、受付時間が明確にされている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
問い合わせ内容・返答は記録され、また内容に応じて適切な対応者につながれている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
問い合わせについて、関係者間で共有化されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導の質の改善につながる内容が品質改善計画に反映されるような手順が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 苦情・トラブル処理 保健指導に関する苦情窓口が対象者に示され、その担当者、アクセス方法、受付時間が明確にされている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
苦情・トラブルの初期対応手順が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
苦情・トラブル内容、対応が記録されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
苦情・トラブルの対応責任者が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
苦情・トラブル内容と対応について、関係者間で共有化されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導の質の改善につながる内容が品質改善計画に反映されるような手順が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 保健指導対象者(住民)の保護 (各自治体で定められた対応に準拠する) 保健指導対象者の財産や生命、人権等の保護のための禁止事項が定められ、また職員に教育されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 物品の販売・勧誘			
● 医学的根拠に基づかない代替医療の推奨			
● 宗教等への勧誘			
● 暴力・ハラスメント行為			
緊急事態(急病人や火災等)の場合に、保健指導対象者や職員を保護するための対応が行われている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 緊急対応計画の策定と定期的な見直し			
● 緊急時の備品の管理			
● 緊急時の対応訓練			

5 保健指導実践者

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
5.1 保健指導実践者の確保・採用 保健指導サービス提供に必要な要員を確保している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
運動に関する詳細な指導を行う場合に、健康運動指導士、ヘルスケアトレーナーを確保している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
特定保健指導にかかる正規職員以外の職員の採用は、実践経験、技術面の評価の実施に基づいて行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 保健指導実践者に対する教育・研修 教育・研修の推進は、関係機関(保健所、県、国民健康保険組合連合会、保険者協議会訪等)と連動を考慮して実施している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
すべての保健指導実践者に対して、国の研修ガイドラインに基づく実践者育成研修プログラムまたは同等のレベルの研修を、計画的に受けさせている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新規採用者(保健指導経験者、未経験者とも)に対して、単独サービスを実施させる前の教育・研修プログラムを定め、実行している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新規採用の保健指導経験者、未経験者毎に実施する研修計画が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
すべての保健指導実践者に対して、継続的教育・研修の年間計画を策定して実施している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導実践者ごとに、保健指導の技術・能力等の評価を行うとともに、改善計画を立案している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
提供される教育研修プログラムは、科学的妥当性を確保するとともに、受講者から満足度、理解度等の評価等を得て、研修内容の改善を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 保健指導実践者の服務等 (各自治体で定められた対応に準拠する) すべての保健指導実践者は名札を着用している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導に関わるすべての職員の衛生上の管理のために、清潔の保持に注意を払うとともに、健康管理を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導に関わる職員が保健指導対象者から暴言・暴力やハラスメントを受けた場合の対応に関する手順を定め、実行している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6 施設・備品 (各自治体で定められた対応に準拠する)

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
6.1 施設基準 対象者のプライバシー確保のための方法が決められ実行されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導を実施する施設内の清掃・消毒等のルールを明確にし、清潔を保っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保健指導を実施する施設内の受動喫煙を防止するための禁煙または分煙のルールを定め、実行している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 備品基準 保健指導・緊急事態対応のための備品を管理基準を決め、維持管理を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 情報管理等 設備面に関する情報セキュリティの手順を定め、実行している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 部分委託・外部資源

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
7.1 部分委託 部分委託を行う場合、委託先のサービスの質の確認を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
自治体と委託先の役割分担、保健指導プログラムが明確である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
委託先を見直す手順が明確である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 外部資源 地域の資源のリストを作成して、保健指導等の場で活用している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8 品質の管理に関する文書・記録の管理

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
8.1 保健指導サービス品質管理マニュアル 保健指導サービス品質管理マニュアルについて、管理担当者、改善に関する手順を定めている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.2 品質の管理に関する記録 保健指導サービスの品質管理に関わる取組みの記録を残す手順および期間を明確にし、記録を管理している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9 継続的改善

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
9.1 品質管理目標と評価 品質の管理に関する年間目標・中期目標を設定し、目標の達成度の評価をしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.2 品質の管理計画 品質の管理に関する年間目標・中期目標を設定し、定期的に進捗管理をしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.3 内部監査 (外部からの参加者を含む自主点検) 年1回の内部監査(外部からの参加者を含む自主点検)を品質管理計画に盛り込み実施する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
内部監査(外部からの参加者を含む自主点検)を行うメンバーは、その方法に関する研修を受けている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
内部監査(外部からの参加者を含む自主点検)結果を記録し、監査チームから質の管理責任者に提出される手順が決められている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.4 品質改善計画 内部監査(外部からの参加者を含む自主点検)結果、年間目標の達成状況等により、品質改善計画を策定し、定期的に進捗管理を行っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10 情報公開

	実施・ 未実施	要・ 不要	優先度
10.1 実績および品質向上の取組み状況の公表 保健指導の実績、質向上の取組み状況を定期的にとまとめ、公表手順にもとづき公表している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.2 研究および学会発表 保健指導に関する研究や発表が奨励されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

チェック日 平成 年 月 日