

保 健 指 導 サ ー ビ ス
品 質 管 理 シ ス テ ム

導 入 支 援 ガ イ ド

保健指導サービス機関版

目次

ガイドの使用方法

保健指導サービス品質管理システムガイドライン

保健指導サービス品質管理マニュアルテンプレート

1. 目的

特定健診・保健指導の実施において、医療保険者の多くがその実施の全部または一部を外部の保健指導サービス機関に委託することになります。その際、これらの保健指導サービス機関はサービスを安定的に提供できるとともに、その品質についても十分に管理しなければなりません。そのためには、提供する保健指導プログラムを開発し、マニュアル化やシステム化を行うことが必要になります。しかし、保健指導は専門職による対人サービスであり、サービスの品質を保健指導実践者の技術に一定の割合で委ねなければなりません。したがって保健指導サービス機関が提供する保健指導の品質管理を行うためには、保健指導プログラムの有効性と保健指導実践者の技術の継続的改善を達成することが不可欠です。

保健指導サービス機関が提供する保健指導サービスの品質管理を行うためには、組織としての品質管理の基本方針を定め、それを達成するためのマネジメントシステムを導入することが有効です。本ガイドは、そのような取り組みを少しでも容易にするために、開発したものです。

本ガイドは、**保健指導サービス品質管理システムガイドライン**と**保健指導サービス品質管理マニュアルテンプレート**の二つからなっています。

保健指導サービス品質管理システムガイドラインは、保健指導サービス機関が、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、品質管理の優良事業者の取り組み調査をもとに作成した「**保健指導の質の管理**」の**基本的考え方**（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）とを満たし、保健指導サービスの品質管理上、実行すべき事項を整理したものです。このガイドラインを参考に、それぞれの保健指導サービス機関が品質管理を行うことによって、保健指導プログラムの有効性と保健指導実践者の技術の継続的改善によって、質の高い保健指導サービスの提供が可能となります。

一方、**保健指導サービス品質管理マニュアルテンプレート**は、そのような品質管理のためのマネジメントシステムの導入を容易にするために開発されたものです。マネジメントシステムの構築においては、システムの運用マニュアルを作成する必要がありますが、このようなマニュアルの構築に慣れていない組織にとっては大きな負担になります。本マニュアルテンプレートは、**保健指導サービス品質管理システムガイドライン**で要求されている事項を具体的にマニュアルとして表現したものです。これを用い、自組織の状況に合った情報を挿入し、または改編することによって、容易にシステム運用マニュアルを構築することが可能になります。

システム運用マニュアル構築は品質管理のゴールではなくスタートラインです。したがって、本ガイドは貴組織が品質管理のスタートラインに立つことを支援するためのツールに過ぎません。組織として保健指導の品質管理に対する明確な方針と意欲を持って、質の高い保健指導の提供を期待しています。

2. 保健指導サービス品質管理システムの導入手順

ここでは、**保健指導サービス品質管理マニュアル**テンプレートを用いて、**保健指導サービス品質管理システムガイドライン**の項目を満たす**保健指導サービス品質管理システム**を導入するための手順を紹介します。

1. 経営層が、**保健指導サービス品質管理システム**を導入し、保健指導プログラムの有効性と保健指導実践者の技術の継続的改善による品質管理を図る方針を明確にします。



2. 経営層が、**保健指導サービス品質管理システム**の導入チームを任命します。



3. 導入チームは、まず**保健指導サービス品質管理マニュアル**テンプレートに、現在の組織体制、保有するマニュアルやツール、サービスの状況を参考に、自組織に適合した内容を加除修正して、**保健指導サービス品質管理マニュアル(案)**を作成します。



4. **保健指導サービス品質管理マニュアル(案)**の作成の過程では、組織内に散らばっている様々なマニュアルや情報を集約化することになりますし、一部は新たに作成しなければならないでしょう。情報セキュリティシステムのように、関連する体系的なシステムがある場合には、それを引用するだけでよいでしょう。



5. **保健指導サービス品質管理マニュアル(案)**の作成過程においては、どうしても理想的なルールや手順を作りがちです。マニュアル(案)ができたら、自組織の状況を考えた場合に、現実的な内容になっているかどうか確認して、無理があれば修正します。マネジメントシステムでは、継続的な改善が重要であり、最初からゴールに到達するものではありません。



6. **保健指導サービス品質管理マニュアル(案)**の作成の過程の早い段階で、経営層は品質管理責任者、品質管理担当者、研修企画担当者等の担当者の任命と、**品質管理委員会**の発足を行う必要があります。導入チームの一部は、導入後も品質管理の取組みのなかで、何らかの役割を果たすことになるでしょう。

7 . **保健指導サービス品質管理マニュアル**を**品質管理委員会**で承認してください。



8 . **保健指導サービス品質管理マニュアル**が出来たら**品質管理計画**やその一部である研修計画を作成します。また、年間**品質管理目標**を作成します。初年度は数値化された目標を策定することは容易ではないでしょう。しかし、早く継続的な改善のステージに入るためには、その時点での大雑把な予測に基づくもので結構ですので、ぜひ数値化された目標を立ててください。



9 . 保健指導サービスの品質管理は担当者だけで取り組むものではなく、すべての職員が関与するものですので、**保健指導サービス品質管理システム**について、できるだけ早い段階で全職員に対して説明を行ってください。また、個別の役割をもっている職員には、業務の一環として説明を行ってください。



10 . **保健指導サービス品質管理システム**の中でもっとも労力がかかるのは、教育研修です。最初の教育研修が計画的に実施できれば、その後の運用が容易になりますので、しっかりとした準備の上で、実施してください。



11 . **品質管理委員会**を定期的を開催して、**品質管理計画**の進捗状況を確認してください。



12 . 一定期間の運用が行われたあと、**内部監査**を計画してください。遅くとも運用開始後1年以内に内部監査を行うことが必要です。組織の中に内部監査員として研修を受けた経験のある職員がいなければ、外部で監査員研修を受けさせるか、または外部専門家に**内部監査**の計画と実施の支援を依頼してください。



13 . **内部監査**で、システムの改善点が多数上がり、品質改善計画が立案され、実行がはじまれば、**保健指導サービス品質管理システム**は、いよいよ本格的運用のステージに入ったこととなります。あとは、息の長い努力によって、貴組織の保健指導サービスの品質は目に見えて向上していくことでしょう。