

保健指導におけるアウトソーシング先の質の向上を図るための 第三者評価マニュアル

平成 24 年 3 月 作成

1 章 保健指導の質の管理に対する第三者評価制度

1. 第三者評価制度の趣旨

保健指導における第三者評価制度は以下を基本とする。

- i) 保健指導サービスを実施する機関等の業界全体ならびに自治体が行う保健指導サービスの質向上を支援する。
- ii) 保健指導サービスの質向上の為に保健指導サービスを実施する機関等が自主的に行う様々な活動を積極的に評価する。
- iii) 評価体制として国内に存在する既存の組織や制度を活用する。

2. 認定取得のメリット

認証を取得した保健指導サービスを実施する機関等にビジネス上のメリットが付与されるような仕組みを検討する。

3. 受審資格

認定の申請には、受審資格を満たしていることが必要である。受審資格があると判定されても、そのことが認定を保証するものではない。

4. 実施体制

第三者評価制度としての客観性を担保するため、実施体制は認定機関と認証機関の二段階体制とする。

①認定機関

認証機関を評価し、認証の権限を付与する機関

②認証機関

認定機関からの権限を付与された機関で、実際の保健指導サービスを実施する機関等のサービスの質の管理状況を評価する機関

5. 認定までのステップ

保健指導における第三者評価制度は、次のようなステップで進められる。



6. 評価（認証）基準（添付1，2）

保健指導サービス品質管理システム【規格：要求事項】PDCAバージョンを使用する。

第2章 書類調査・自己評価

認定のための調査の第一段階として、書類調査、自己評価を行う。質の評価ガイド（第Ⅰ部 委託基準の順守状況の確認、第Ⅱ部 質の管理状況の評価）は、被認証機関が第三者評価を申請する前に行う自己評価等として活用する。

また評価員に対し、被評価組織は「前年度の活動概要がわかる資料（組織図、方針・目標、マネジメントシステム文書、適用範囲とレイアウト、保健指導サービスの活動実績、苦情・トラブルに関する報告書、保健指導サービスで使用する手順等のリスト、前回の内部監査（自己評価）結果の報告書と改善計画および進捗状況等）」を事前に送付する。

第3章 訪問調査

1. 訪問調査

実地調査では、評価員が受審機関に出向き、関係者からの聞き取りや現場の確認等により、受審機関が認定基準に適合しているかどうかを評価する。

2. 評価員

評価員は認証機関に属し、保健指導に関する一定以上の経験を有し、かつ第三者評価員研修プログラムを修了した者とする。評価員研修プログラムは以下の通りとする。

第三者評価員研修プログラム 2.5 日間（18 時間）【GW：グループワーク】

1 日目

13:00～14:30

保健指導の質の管理について【講義】（添付 7）

- ・保健指導の質の評価ガイドおよび質の管理システム
- ・第三者評価制度

14:30～17:00

方針、目標・評価指標、計画、評価・監査について【講義・GW】

- ・大きな PDCA の理解
-

2 日目

9:00～10:00

保健指導とは【講義】

10:00～12:00

第三者評価マニュアルの内容と「規格：要求事項」について【講義・GW】

- ・「規格：要求事項」を確認するための質問事項の検討

13:00～17:00

事例を用いた第三者評価全体の流れについて【GW】

- ・自己評価
 - ・評価計画書の作成（評価員の調整）
 - ・評価当日のスケジュールと留意事項
-

3 日目

9:00～10:30

第三者評価員の役割について【講義】

10:30～12:00, 13:00～15:00

インタビューの実際（経営層向け、質の管理システム担当者向け、保健指導実践者向け等）【ロールプレイ】

- ・インタビュー方法と留意点（デモンストレーションを含む）
- ・インタビューのロールプレイ 1（オープニング/クロージング）
- ・インタビューのロールプレイ 2（個別質問）

15:00～17:00

評価結果のまとめ、評価報告書の作成（記録の確認を含む）【個人作業・GW】

- ・監査結果（速報）の発表
- ・質疑応答（デモンストレーション）

3. 第三者評価計画書の策定（添付3）

評価員は、実地調査のスケジュール等について受審事業所と打ち合わせを行い、第三者評価計画書を作成する。

日程は2日（1日半）を最低期間とし、評価員の人数、被評価機関の事業所数、保健指導サービス実施者数、保健指導数等を考慮し、評価工数（作業時間）を決定する。なお、被評価機関の規模に関わらず、評価工数は最低5工数（1工数は1人の対象者に30分のインタビューを実施した場合）以上とする。

4. 訪問調査当日のスケジュール（具体的手順・内容と留意点を含む）

①オープニングミーティング

- 第三者評価員の紹介
- 第三者評価の目的（基準への適合性評価、文書状況の確認、システムの有効性評価、改善機会の提案、優良事例の収集、システム全体の改善への提案など）
- 協力依頼、守秘義務
- 第三者評価の手順
 - 文書・記録の確認
 - サンプルング（部署、基準・法令等の要求事項について）・インタビュー
 - 改善事項の指摘があった場合の取り扱い（システム上の課題であるかどうか、水平展開の要否等）は内部で検討していただく。
 - メモを取ることを了承
- 本日最後の終了ミーティング（2日間の場合は2日目の終了時）に速報を報告。正式な報告書は後日送る。
- 機密事項もしくは症例未経験などで回答ができない場合は、都度申し出をするように促す。
- 質問で意味が不明もしくはわかりにくい時は聞き直す。
- 進め方についての確認

②マネジメントインタビュー

保健指導サービスの品質の維持・向上のための取り組みを統括している品質管理責任者等に対し、「規格：要求事項」の「1. 保健指導サービスの品質に関する方針」「2. 目標および計画」「3. 品質管理体制」を中心にインタビューを行う。

③品質管理システム担当者へのインタビュー

保健指導品質管理責任者等に対して、「規格：要求事項」の以下の事項を中心にインタビューを行う。

- 「1. 保健指導サービスの品質に関する方針」
- 「2. 目標および計画」
- 「3. 品質管理体制」
 - 「1 1. 評価」
 - 「1 2. 苦情・トラブル対応」
 - 「1 3. 内部監査とシステムの改善」

④実施者（担当者）へのインタビュー

保健指導サービス実施者に対し「規格：要求事項」の該当する事項について、インタビューを行う。インタビュー対象者は今年度入社した新人から管理職までとし保健師、管理栄養士、医師、事務職、教育研修担当、内部監査員など職務内容が多岐にわたるよう設定する。

⑤現場視察

現場視察では、以下の項目を確認するために、現場視察を設定する。

現場視察での確認事項（概要）

- 基本方針の周知（1.2）
- 保健指導実施記録の様式（4.5.1）
- 保健指導実施記録の保存（4.5.2）
- 保健指導実施者の保護（6.5.2）
- 保健指導対象者のプライバシーの確保（7.1.1）
- 施設の衛生（7.1.2）
- 喫煙についての基準（7.1.3）
- 保健指導実施のための備品や緊急事態への対応のための備品管理（7.2.2）
- 施設面に関する情報管理（6.3）
- 事業運営についての重要事項の公表（10.2）
- その他、インタビューの際に必要なと思われた事項

⑥評価報告書（案）の作成

インタビュー調査及び現場視察を踏まえ評価報告書（案）として、2種類の報告書（案）を作成する。なお、用途に応じて順番は異なるものの内容は同一

とする。

【機関用】被評価機関に提出するもの

【認定委員会用】認定委員会が認定の可否を判断するために使用するもの
記載事項

- 特記すべき観察事項【Ob (Observation)】
- 優良事項【GP (Good Practice)】
- 推奨事項【R (Recommendation)】

⑦クロージングミーティング

以下の手順に沿って報告し、特に第三者評価報告書（案）の説明とそれに対する被評価組織との質疑応答を行う。

- 協力への御礼
- 結論
- 概要の報告（不適合事項、優良事項、要改善・改善を推奨の解説）
- 報告書の取り扱い

5. 第三者評価報告書（添付4，5）

評価員はクロージングミーティングの内容も加味し、第三者評価報告書（案）を作成し、署名（捺印）ののち報告書を完成させる。なお、【機関用】は被評価組織へ、【認定委員会用】は認証機関へ提出する。