



保健指導サービスの品質管理 保健師実施者の資質向上と評価

産業医科大学
森 晃爾



これだけは認識を共有化したい！

- 特定健診・特定保健指導の制度では、保健指導の効果が、制度全体の成果に直結する。
- 保健師およびその他の保健指導に携わる専門職および機関にとって、千載一遇のチャンスであり、最大のピンチである。

保健指導の質

- 保健指導プログラムの内容の質
 - 行動科学理論
 - 医学的妥当性
 - その他
- 保健指導実施者の資質
 - 知識
 - 技術
 - その他



しかし、、、

- 保健指導サービスを提供する組織の立場から見たらどうだろう。
 - 質の高いサービス
 - ばらつきの少ないサービス



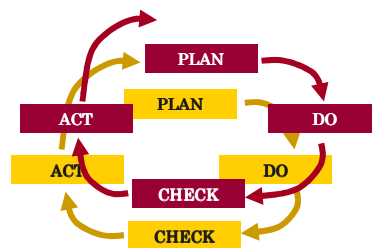
保健指導の質に関するレベル

- 保健指導プログラムの内容の質
- **保健指導実施者の資質**
- **保健指導サービスの品質**

保健指導実施者の資質向上

PDCA : Plan-Do-Check-Act

小さなPDCA
個別の課題および個別の
保健指導者の改善



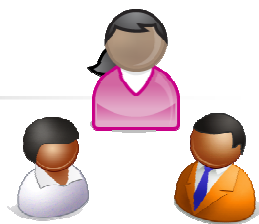
保健指導の評価項目と方法

	自己 評価	顧客 評価	第3者 評価	客観 評価
知識レベル	△	△	○	◎
技術レベル	△	△	◎	
サービス		◎		
効果・成果				◎



保健指導技術の評価

- 評価の場
 - ロールプレイ等
- 評価項目 → 評価シートの活用
 - 流れの項目
 - 導入ー対象の把握ーアセスメントー説明ー行動目標決定の支援ーまとめ
 - 結果の項目
 - 外的要因の把握、内面の把握、知識、コミュニケーション技術、目的の共有、信頼、自信、プロ意識



保健指導実践の場での 評価



- 顧客評価
 - 全般満足度
 - その他
- 効果・成果評価
 - 行動変容ステージの変化
 - 行動目標達成度
 - 腹囲減少・体重減少
 - その他

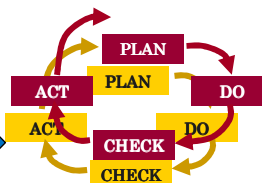
改善へのアプローチ

評価結果の把握

改善自己目標

上司・指導者との面接

改善計画の決定



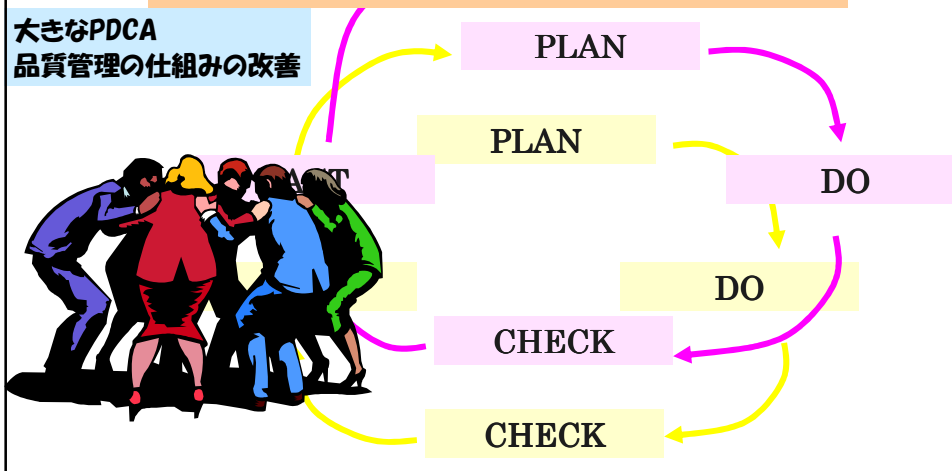
予想される抵抗要因

- 心理的抵抗
 - 自らの保健指導をオープンにすることに対する抵抗感が生じる。
- 技術的抵抗
 - リーダー・担当者が、研修計画、研修内容、フィードバックの方法に習熟していない。
- 時間的抵抗
 - 日常業務に追われて、時間が確保できない。

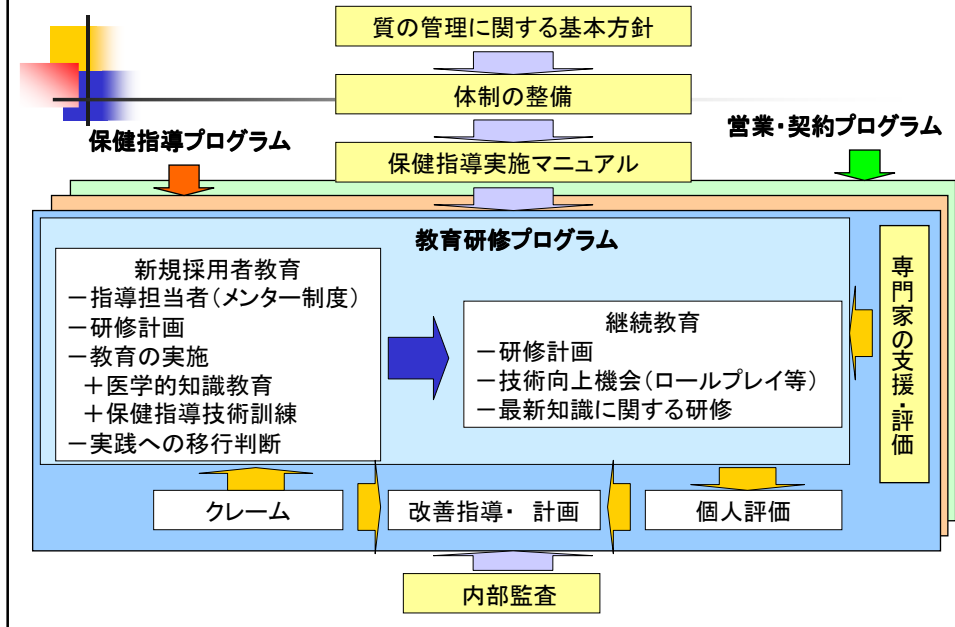
保健指導サービスの品質管理

PDCA : Plan-Do-Check-Act

大きなPDCA
品質管理の仕組みの改善



保健指導サービスの品質管理システム



保健指導サービスの品質管理 システムの構築支援

モデル事業実施中

保健指導の質の管理方法
(ガイド)

保健指導サービスの品質管理
システムマニュアルのテンプレート

保健指導サービスの品質管理
システムマニュアル

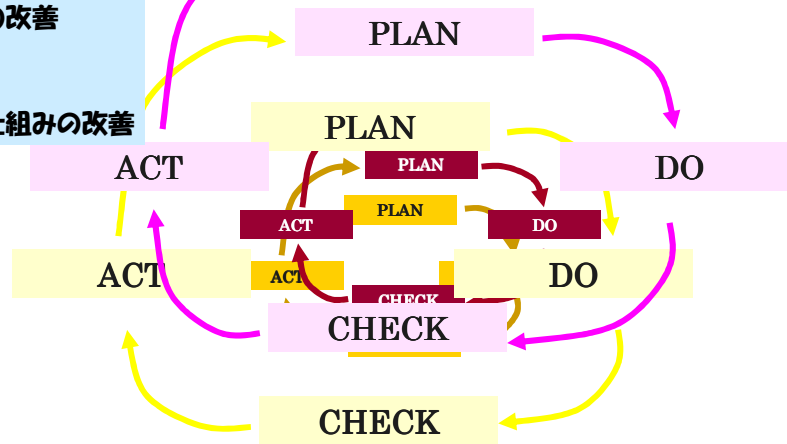
質の管理
の実行

品質管理のPDCA

PDCA : Plan-Do-Check-Act

小さなPDCA
個別の課題および個別の保健指導者の改善

大きなPDCA
品質管理の仕組みの改善



(付録) 保健指導サービス 品質管理システムガイド項目

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| 1 保健指導サービスの品質管理に関する方針 | 6 施設・備品 |
| 1.1 基本方針 | 6.1 施設基準 |
| 1.2 基本方針の周知 | 6.2 備品基準 |
| 2 品質管理の体制 | 6.3 情報管理等 |
| 2.1 品質管理担当者等の任命と役割 | 7 委託・外部資源 |
| 2.2 品質管理委員会 | 7.1 一部委託 |
| 3 保健指導プログラム | 7.2 外部資源 |
| 3.1 保健指導実施 | 8 品質管理に関する文書・記録の管理 |
| 3.2 保健指導の方法 | 8.1 保健指導サービス品質管理マニュアル |
| 3.3 保健指導実施記録 | 8.2 品質管理に関する記録 |
| 3.4 保健指導の評価 | 9 継続的改善 |
| 3.5 保健指導実施マニュアル | 9.1 品質管理目標と評価 |
| 4 保健指導対象者等への対応 | 9.2 品質管理計画 |
| 4.1 保健指導対象者等からの問合せ | 9.3 内部監査 |
| 4.2 苦情・トラブル処理 | 9.4 品質改善計画 |
| 4.3 保健指導対象者の保護 | 10 広告・情報公開 |
| 5 保健指導実践者 | 10.1 広告 |
| 5.1 有資格者の確保・採用 | 10.2 事業運営についての重要事項の公表 |
| 5.2 保健指導実践者に対する教育・研修 | 10.3 実績および品質向上の取組み状況の公表 |
| 5.3 職員の服務等 | 10.4 研究および学会発表 |