

## 特定保健指導の質の管理と評価

産業医科大学  
森 晃爾

### 講義におけるチェック項目

- ▶ 特定保健指導を提供している組織として
  - 組織として、特定保健指導の標準的方法を明記したマニュアルが存在している。
  - 特定保健指導の実施および効果について、具体的な年間目標を定めている。
  - 保健指導を行うスタッフの技術評価を行っている。
  - 特定保健指導の実施方法や関連した事項について、改善のための見直し機会を定期的に設けている。
- ▶ 特定保健指導を外部委託している組織として
  - 外部委託に際して、選定方式に合わせた方法で質の評価を行っている。
  - 契約期間中に、外部委託先の質の管理を行っている。



目次

---

▶ **質の管理のための評価**

▶ **質の管理状況の評価**

▶ **外部委託先の質の管理**

---

質の管理のための評価

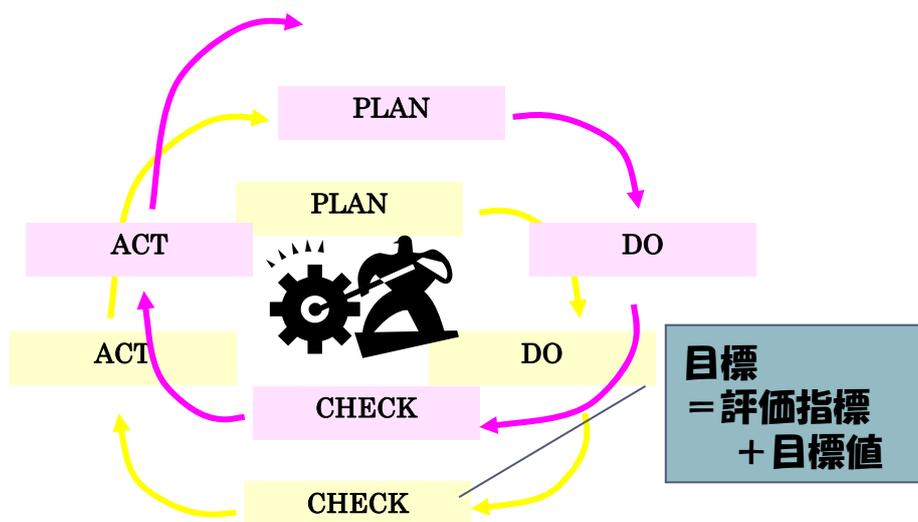
## 評価の目的

- ▶ 優劣の比較
- ▶ 達成状況の確認
- ▶ **有効性・妥当性の確認**
- ▶ 仮説の検証

改善

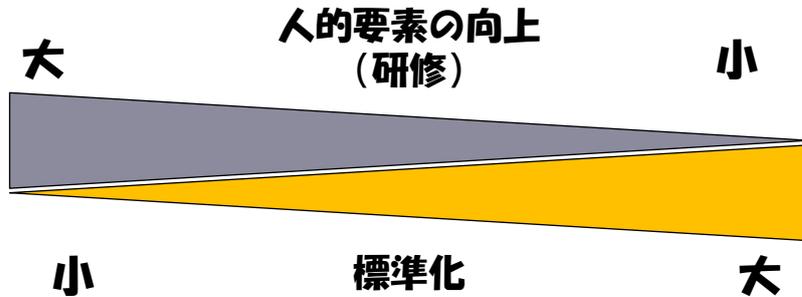


## 改善のための評価とPDCA



▶ CHECKがなければ、改善は生じない!

## 保健指導の品質管理の方策

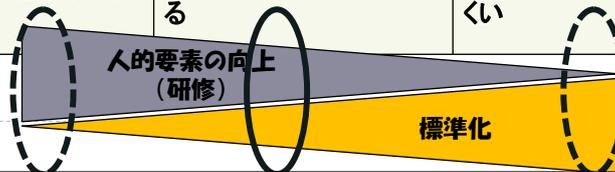


保健指導においては、どのような戦略が適しているのか？



## 品質管理から見た保健指導の特徴

品質管理上の	長所	短所
有資格者によって実施される。	一定のレベルが確保される	個人ごとのスキルの評価に抵抗が生じる
顧客の状況によって異なる対応が求められる。	顧客ごとに合ったサービス提供を前提とすることができる	プログラムを標準化できない
対人的なサービスである。	温かみのあるサービスの提供が可能である	性格などサービス提供者の特性に左右される
通常、閉鎖空間で行われる。	プライバシーが確保される	実施した内容を検証しにくい



## 質の管理の方法

- ▶ 標準を決める
  - ▶ 標準のレベル、内容
  - ▶ 実施の記録
- ▶ 教育・研修を行う
  - ▶ 標準をもとに、より効果的に実行
- ▶ 評価を行う
  - ▶ 標準の妥当性、標準の実行状況
  - ▶ 実行による効果
- ▶ 改善を行う
  - ▶ 標準の改訂
  - ▶ 研修の充実
- ▶ ▶ その他



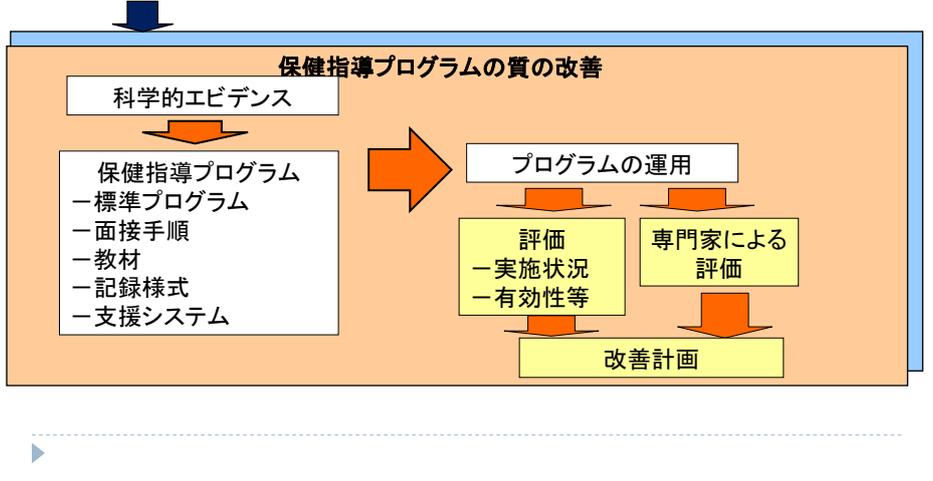
## 標準：達成すべき状況とは？

- ▶ 保健指導プログラム
  - ▶ 科学的妥当性が存在
  - ▶ 安定的な実施が可能
  - ▶ 効果が高い
  - ▶ 満足度が高い
- ▶ 担当スタッフ
  - ▶ 保健指導プログラムの理解度が高い
  - ▶ 技術・能力が高い／バラつきが小さい
  - ▶ 満足度が高い
- ▶ 保健指導施設・設備
  - ▶ 指導に必要な施設・備品
  - ▶ 安心して利用可能
  - ▶ 緊急時の対応が可能
- ▶ 情報等の管理
  - ▶ 情報の適切な保管管理
  - ▶ プライバシーの保護

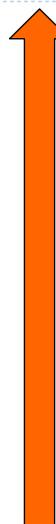


# 保健指導プログラムの質の改善

保健指導実践者の資質  
向上



## 評価のレベル



### ▶ アウトカム評価

- ▶ 目的そのものが達成できているかどうかの評価

### ▶ パフォーマンス評価

- ▶ 目的を達成する上で行われる活動の成果が上がっているかどうかの評価

### ▶ アウトプット評価

- ▶ 目的を達成する上で立案した計画の実施率、サービスの提供数などの評価

### ▶ プロセス評価

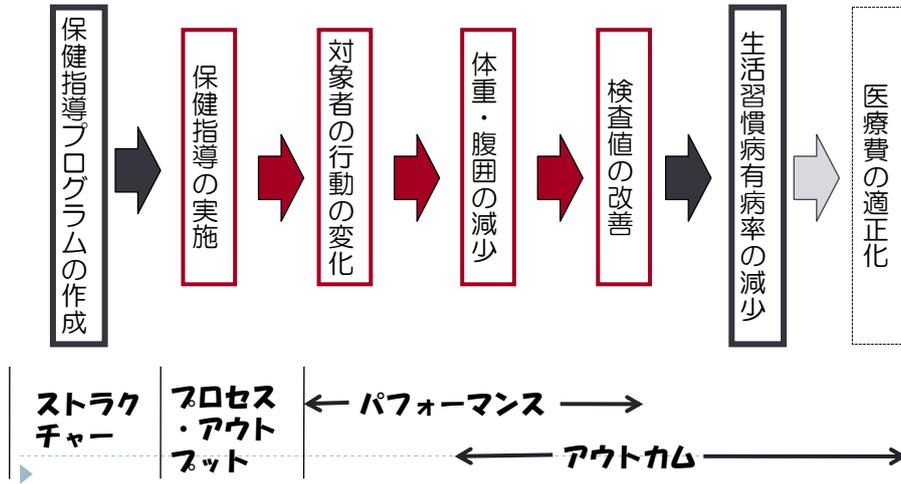
- ▶ システムの手順どおりに活動が実行されているかどうかの評価

### ▶ ストラクチャー評価

- ▶ プログラムの構成が目的達成のために適切か、などの評価



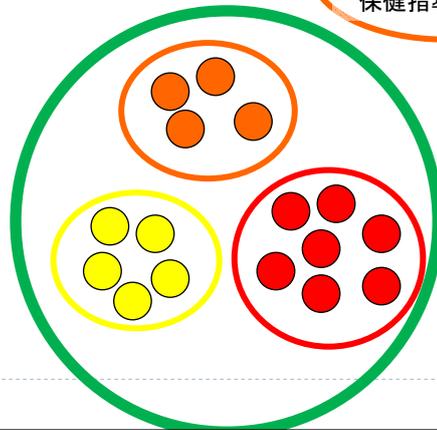
## 評価指標を決める第一歩 目的を達成するための過程を明確化



## 評価の対象

- ▶ 対象者個人ごと
- ▶ 保健指導実践者ごと
- ▶ 保健指導対象集団
- ▶ 事業対象全体

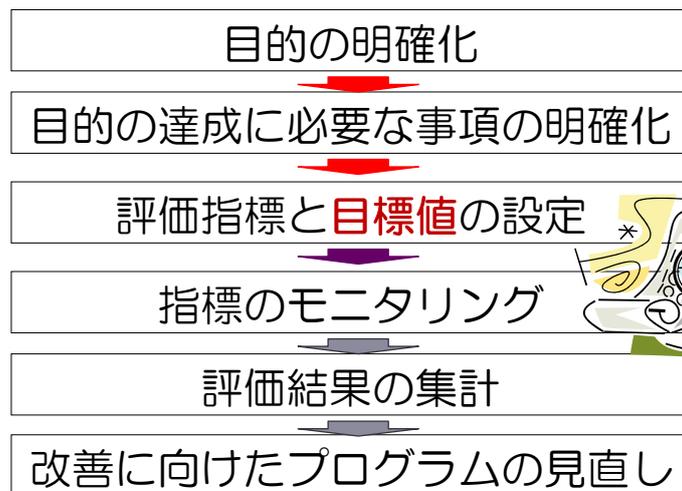
集団の定義  
顧客ごと  
保健指導実施者ごと



## 評価のマトリックス 縦と横の関連

	ストラクチャー	プロセス	アウトプット	パフォーマンス	アウトカム
保健指導対象者ごと		↓	→	↓	→
保健指導実践者ごと		↓	↓	→	→
保健指導対象集団	→				
事業対象全体				→	

## 評価指標を決定しよう！ 評価の流れ



## 何が問題(1)

	ストラクチャー	プロセス	アウトプット	パフォーマンス	アウトカム
保健指導対象者ごと					
保健指導実践者ごと		ばらつき	良好?	ばらつき	ばらつき
保健指導対象集団	良好?	良好?	良好?	不良	不良
集団全体					

▶ 保健指導実践者の質の改善



## 何が問題(2)

	ストラクチャー	プロセス	アウトプット	パフォーマンス	アウトカム
保健指導対象者ごと		良好			
保健指導実践者ごと		良好	良好	不良	不良
保健指導対象集団		良好	良好	不良	不良
集団全体					

▶ プログラムの改善



### 何が問題(3)

	ストラクチャー	プロセス	アウトプット	パフォーマンス	アウトカム
保健指導対象者ごと					
保健指導実践者ごと				良好	良好
保健指導対象集団				良好	良好
集団全体				不良	不良

### ▶ 事業計画の改善

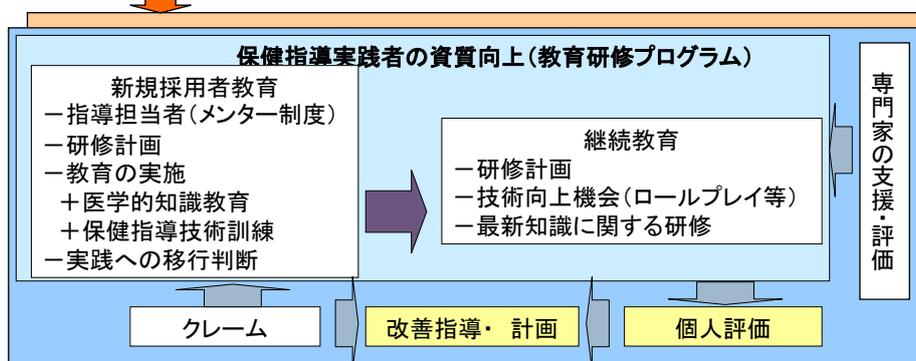


40代未満の影響  
受診勧奨群の影響 など



### 保健指導実践者の資質向上

保健指導プログラムの質の改善



## 保健指導実施者の質

- ▶ 知識
  - ▶ 技術
  - ▶ その他
- ➔ 学習あるのみ!



## 保健指導の評価項目と方法

	自己評価	顧客評価	第三者評価	客観評価
知識レベル (プロセス)	△	△	○	◎
技術レベル (プロセス)	△	△	◎	
サービス		◎		
効果・成果 (パフォーマンス・アウトカム)				◎



## 技術レベルの評価

### どこに改善の余地がある？

- 評価の場
  - ロールプレイ
  - スーパーバイズ
  - 事例検討
- 評価方法
  - チェックリスト等の活用



## 改善へのアプローチ

評価結果の把握



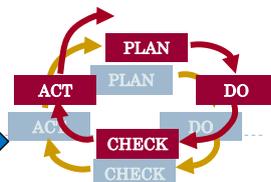
改善自己目標



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。



質の管理状況の評価

## 改善が起きるための準備

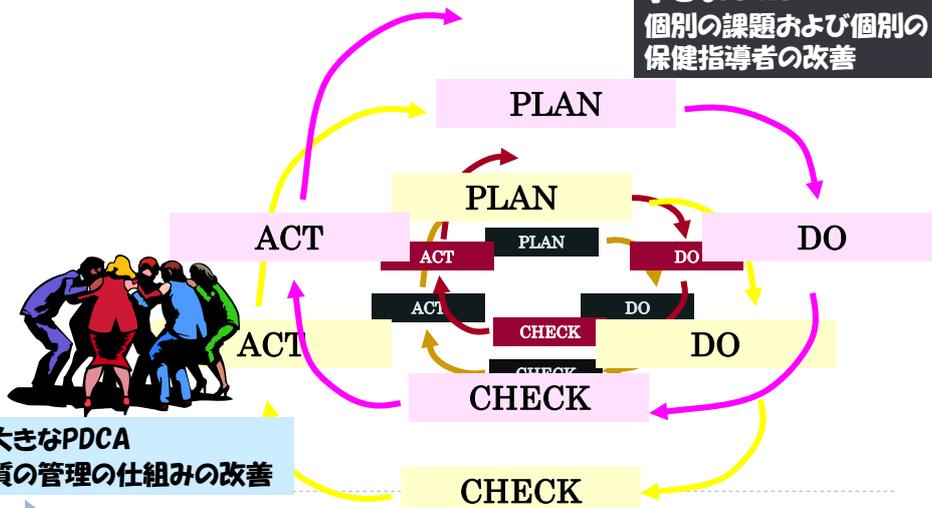
- ▶ 継続的な改善のための仕組み(システム)が存在すること
  - ▶ 標準となるプログラムの存在
  - ▶ 基本的研修計画の存在
  - ▶ 目標設定と評価の存在
  - ▶ 評価結果に基づく**改善の仕組み**の存在



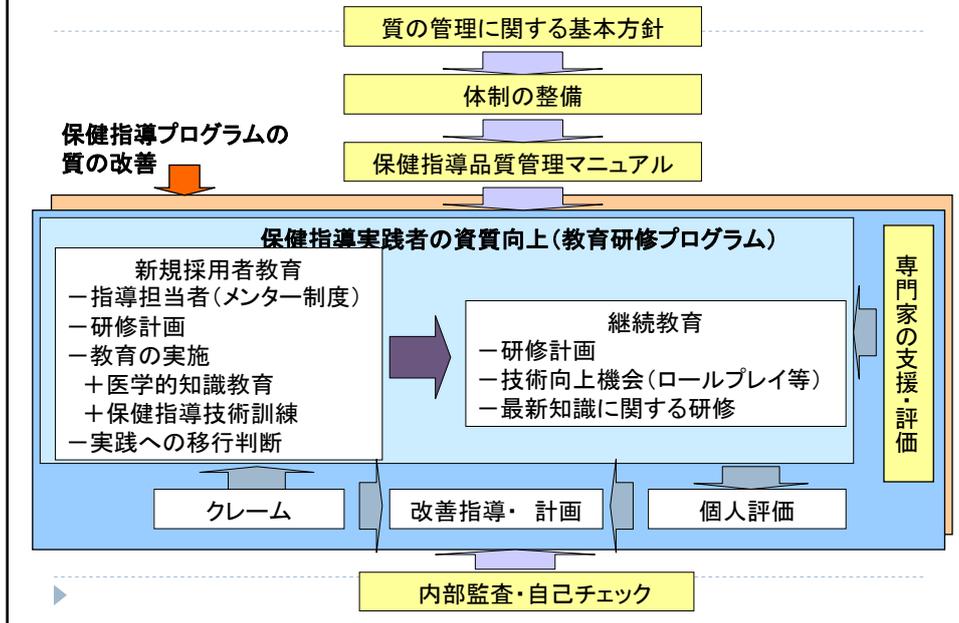
## 保健指導の品質向上



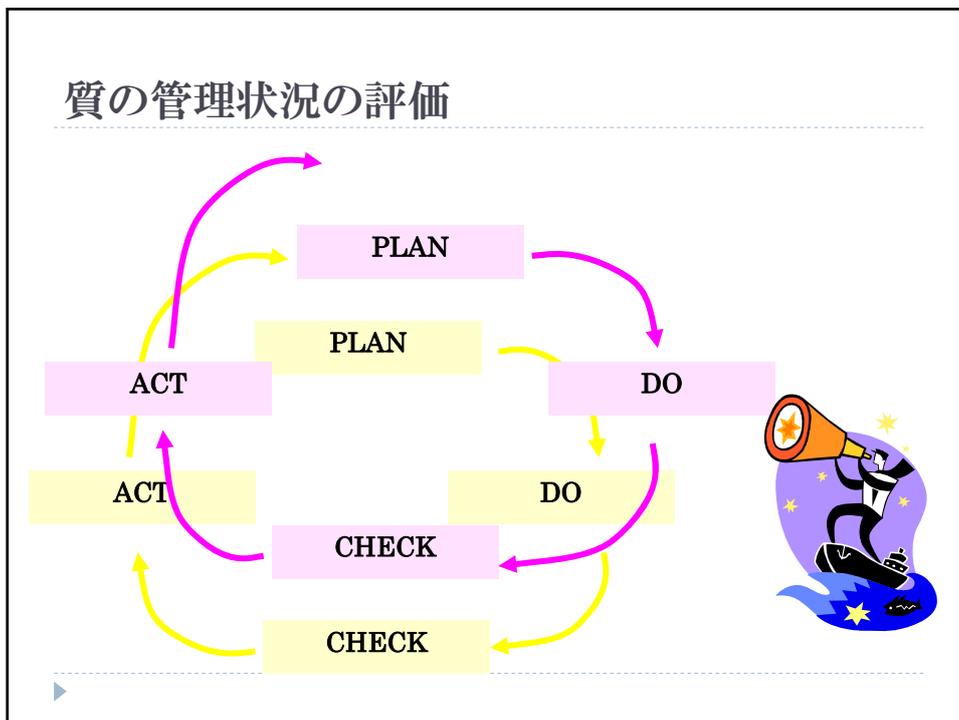
小さなPDCA  
個別の課題および個別の  
保健指導者の改善



# 保健指導サービスの品質管理システム



## 質の管理状況の評価



## 質の管理の仕組みが機能していることをどのように評価するか？

### ▶ 実行性

- ▶ 計画は、確実に実行されているか？
- ▶ 実際の活動内容とマニュアルの間に齟齬はないか？
- ▶ マニュアルや計画は、現在の体制と照らし合わせて、特定の部署等に過度な負担はかかっているか？

### ▶ 有効性

- ▶ プログラムは科学的に妥当か？
- ▶ 目標は達成されているか？
- ▶ 特定保健指導をスタッフの能力は向上しているか？
- ▶ さらに高い成果を上げるために見直しが行われて、改善計画に結びついているか？
- ▶ 特定保健指導にかかわるスタッフの質の管理に対する意識は向上しているか？

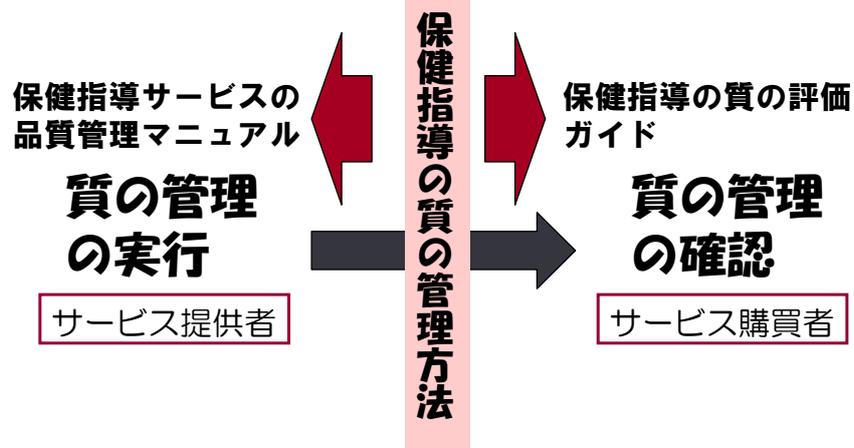


外部委託先の質の管理

## 外部委託先の質の管理

- ▶ 選定プロセスにおける評価
  - ▶ 一般競争入札
    - ▶ 仕様書の作成
  - ▶ プロポーザル方式
    - ▶ 評価指標
- ▶ 実施段階における関与
  - ▶ 打合せ
  - ▶ 事例検討会等
  - ▶ 質の管理状況の評価

## 質の管理状況の評価 第三者評価



詳しくは、「質の高い保健指導サービスを提供するために 保健指導サービスの質の管理」  
"保健指導サービスの質の管理"で検索  
<http://ohtc.med.uoeh-u.ac.jp/hokenshidouHP/jitsumusha100427/index.html>

## まとめ

- ▶ 保健指導の質の向上のためには、
  - ▶ 保健指導プログラムの質の改善と保健指導実践者の資質向上のための継続的な取り組みが必要
  - ▶ 改善の発生には、適切な評価が必要
- ▶ 継続的改善による質の管理のためには、
  - ▶ 管理状況の評価を含む仕組みの導入が必要
- ▶ 外部委託先の質の管理のために、
  - ▶ 選定段階における評価と実施段階における関与がある
  - ▶ 質の管理状況を確認するための第三者評価の枠組みがある

参考書籍： 保健指導の評価・改善  
保健指導スキルアップワークブック 法研  
保健指導サービスの評価と改善 医学書院