

# 特定保健指導の質の管理と評価

産業医科大学  
森 晃爾

## 目次

---

- ▶ 質の管理と評価
  - ▶ 質の管理のための評価
  - ▶ 質の管理状況の評価



## 質の管理のための評価

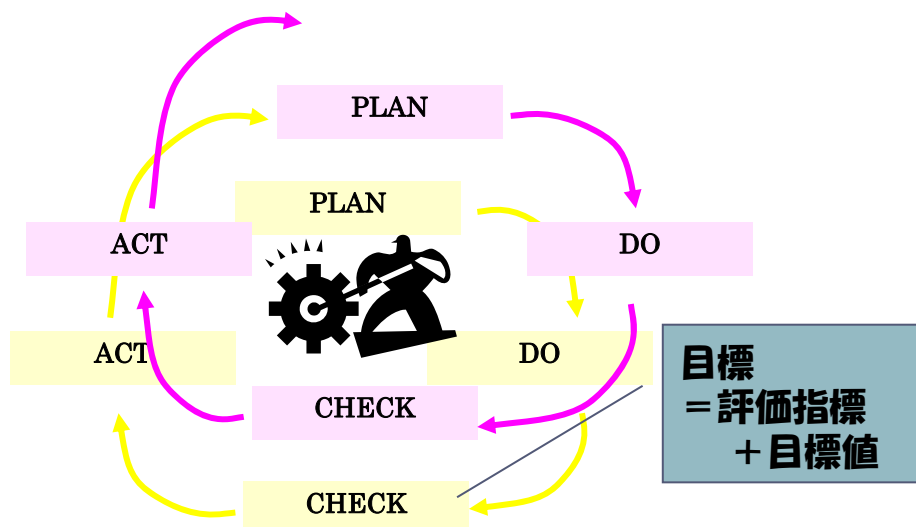
### 評価の目的

- ▶ 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

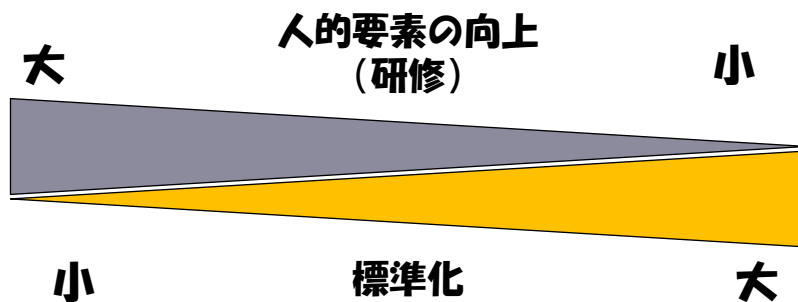


## 改善のための評価とPDCA



▶ CHECKがなければ、改善は生じない！

## 質の管理の方策

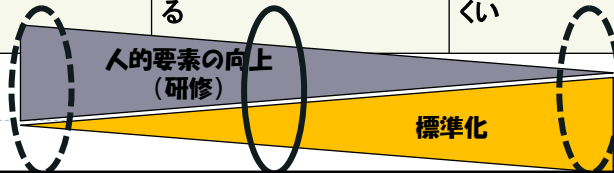


▶ 保健指導においては、どのような戦略が適しているのか？



## 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
  - ▶ 標準の内容
  - ▶ 実施の記録
- ▶ 教育・研修を行う
  - ▶ 標準を逸脱しない
  - ▶ 標準をもとに、より効果的な実行ができる
- ▶ 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



平均値  
割合  
ばらつき  
偏り



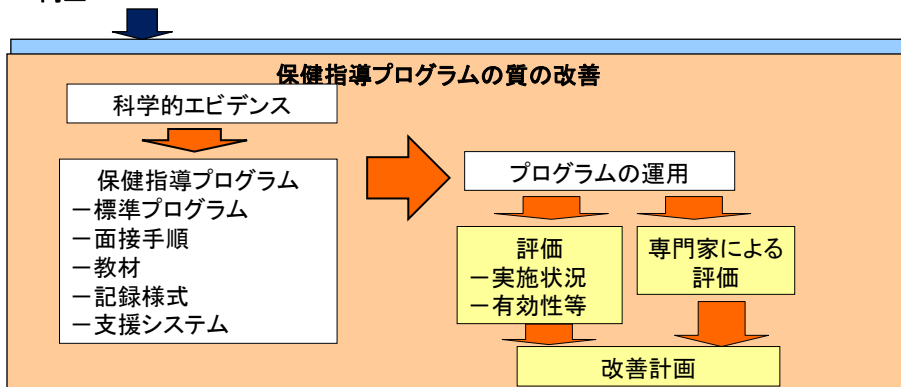
## 標準：達成すべき状況とは？

- ▶ 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



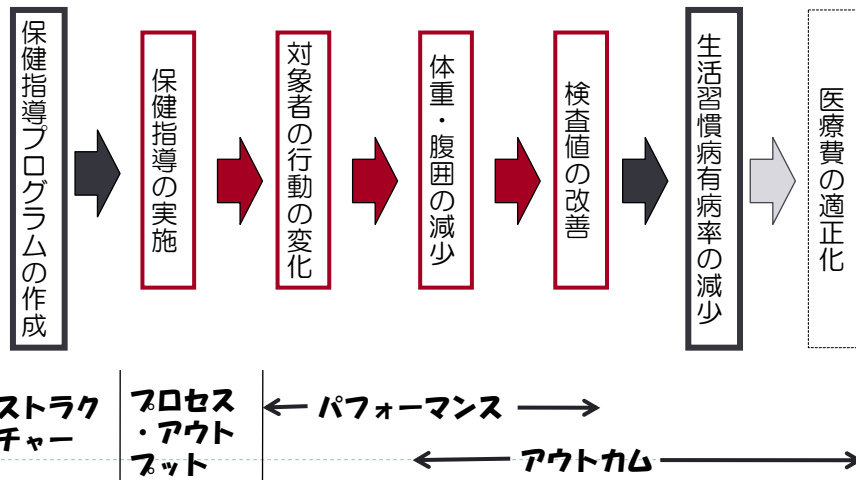
## 評価のレベル



- ▶ **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



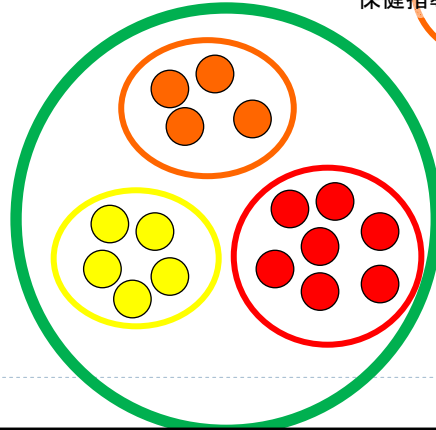
## 評価指標を決める第一歩 目的を達成するための過程を明確化



## 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

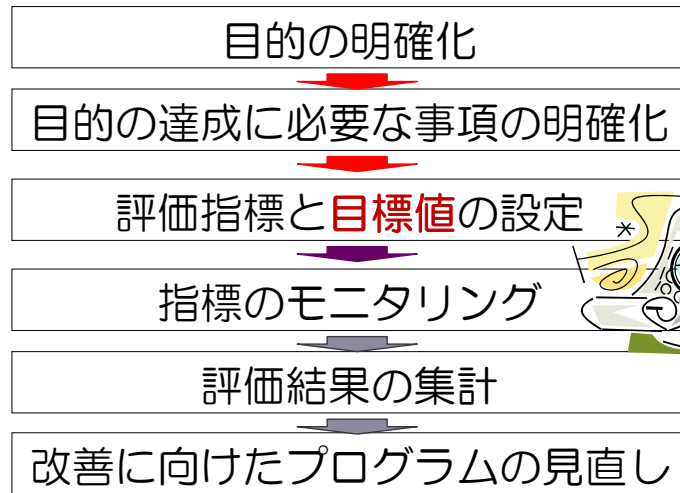


## 評価のマトリックス 縦と横の関連

	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

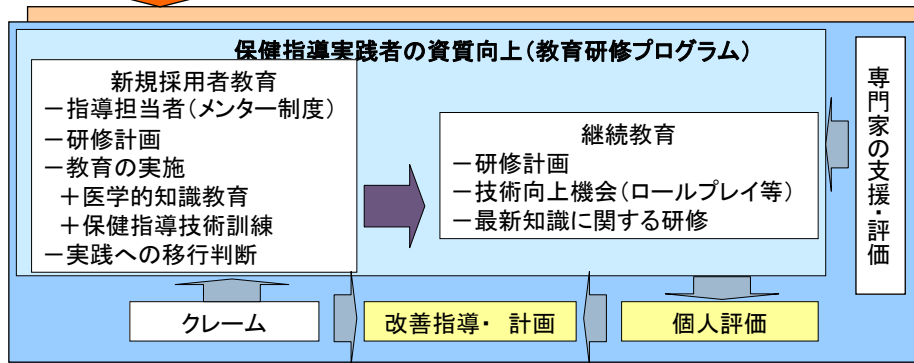


40代未満の影響  
受診勧奨群の影響 など



# 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

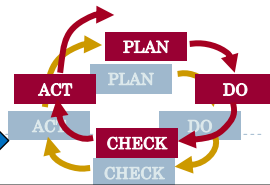
## 改善へのアプローチ

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

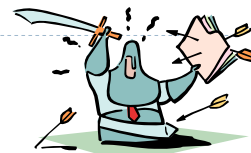
- ▶ 自らの保健指導をオープンにすることに対する抵抗感が生じる。

### ▶ 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。



## 質の管理状況の評価

### 改善が起きるための準備

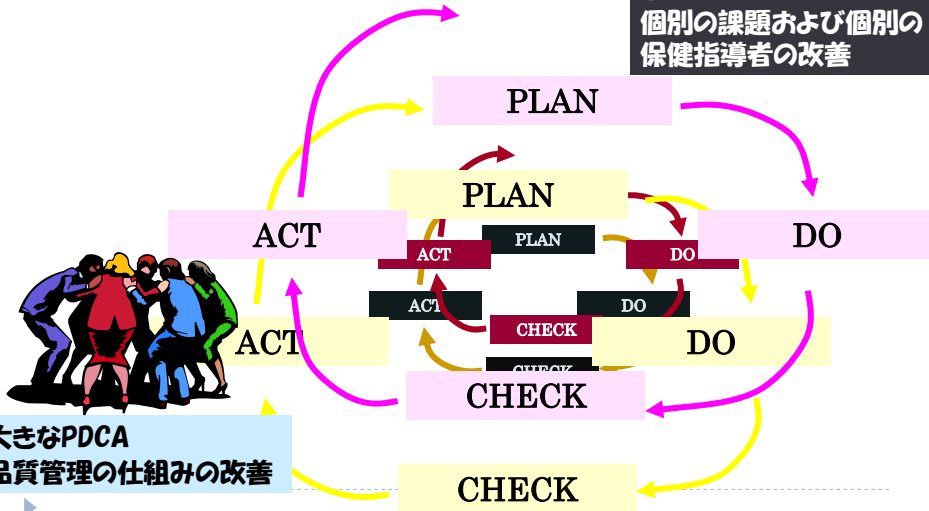
- ▶ 継続的な改善のための仕組み(システム)が存在すること
  - ▶ 標準となるプログラムの存在
  - ▶ 基本的研修計画の存在
  - ▶ 目標設定と評価の存在
  - ▶ 評価結果に基づく**改善の仕組み**の存在



# 保健指導の品質向上

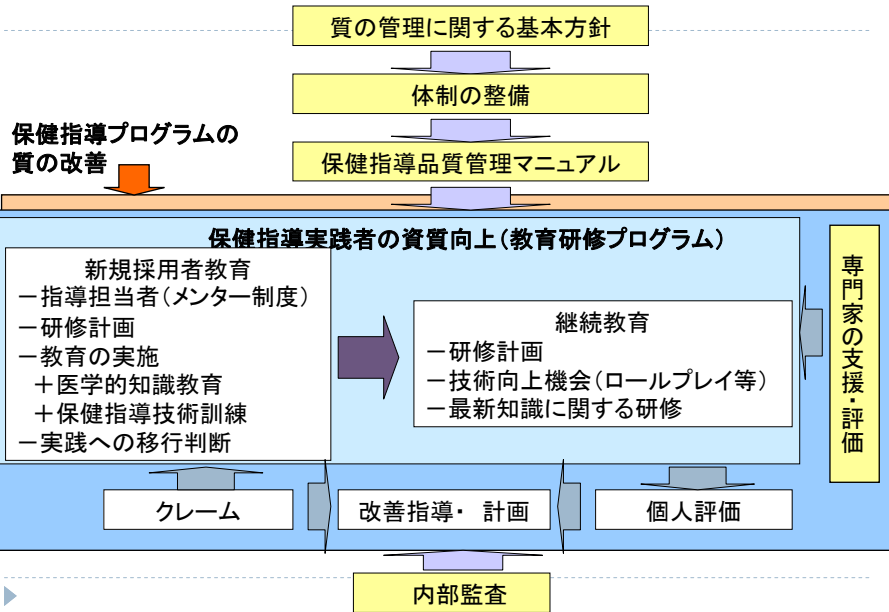


**小さなPDCA**  
個別の課題および個別の保健指導者の改善



**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と自治体版
- ▶ 構成
  - ▶ 導入手順
  - ▶ 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
  - ▶ 様式集



3.1.1 継続的教育・研修

3.1.1.1 継続的教育・研修機会の提供

\_\_\_\_\_長は、保健指導の品質管理に必要な継続的教育・研修機会を提供する。その際、全保健指導実践者に一律の研修のほか、経験や技能に応じた研修機会についても配慮する。

研修企画担当者は、\_\_\_\_\_および品質管理担当者の助言を得て、\_\_\_\_\_で実施する継続的教育・研修プログラムおよび年間計画を策定し、\_\_\_\_\_長の承認を得る。

また、研修企画担当者は、\_\_\_\_\_内外の研修機会の情報を得て、すべての保健指導実践者に提供する。

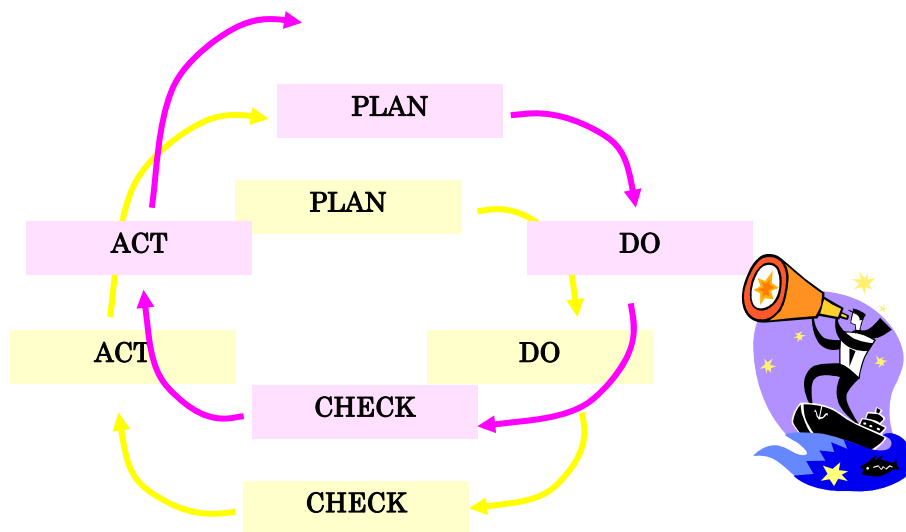
\_\_\_\_\_内で実施する継続的教育・研修の機会には、以下のものを含める。

- 保健指導のロールプレイ
- 効果的な保健指導を実施するために必要な知識（行動科学、最新の医学的知識等）
- 標準的プログラムのほか、\_\_\_\_\_の取り組みに関する事項
- 守秘義務に関する事項
- 保健指導対象者の保護に関する事項
- プリセプターとしての役割に関する事項

添付：継続的教育・研修計画（様式）

厚生労働科学研究(H20-循環器等(生習)-一般-012) 成果物

## 質の管理状況の評価



## 質の管理状況の評価 内部監査（第一者評価）



- 監査方法、基準の確認

- 書類の確認
- インタビュー、フィールドチェック
- 監査チームの会議

- 担当者との事実関係の確認

- 報告書案の確認

- 責任者への説明

- 報告書の完成

- 責任者の了解

## 質の管理状況の評価 第三者評価

保健指導サービスの  
品質管理マニュアル

**質の管理  
の実行**

サービス提供者

保健指導の質の  
管理方法

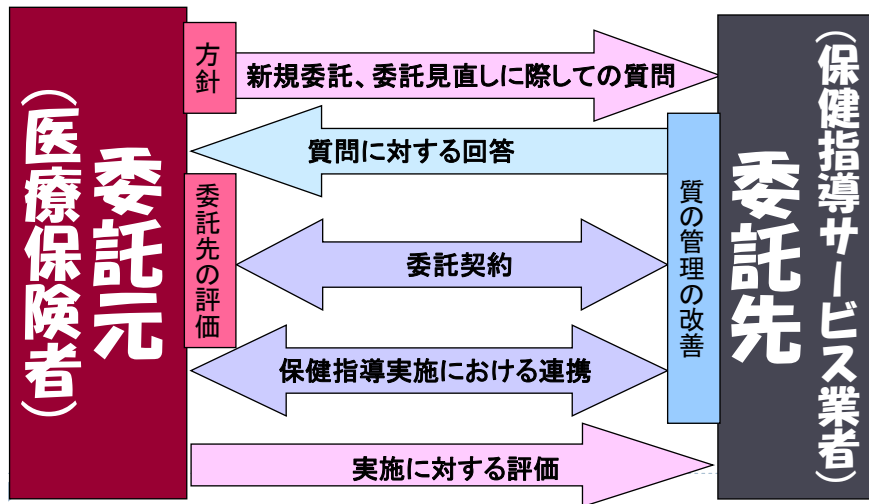
保健指導の質の評価  
ガイド

**質の管理  
の確認**

サービス購買者



## 保健指導の質の管理ガイド 活用のスキーム



## ガイドの構成



### ▶ 第Ⅰ部 委託基準の遵守状況の確認

#### ▶ 1: 選択回答形式

質問項目

解説部分

- + ねらい
- + 基本的考え方
- + 委託基準の遵守

#### ▶ 2: 自由回答形式

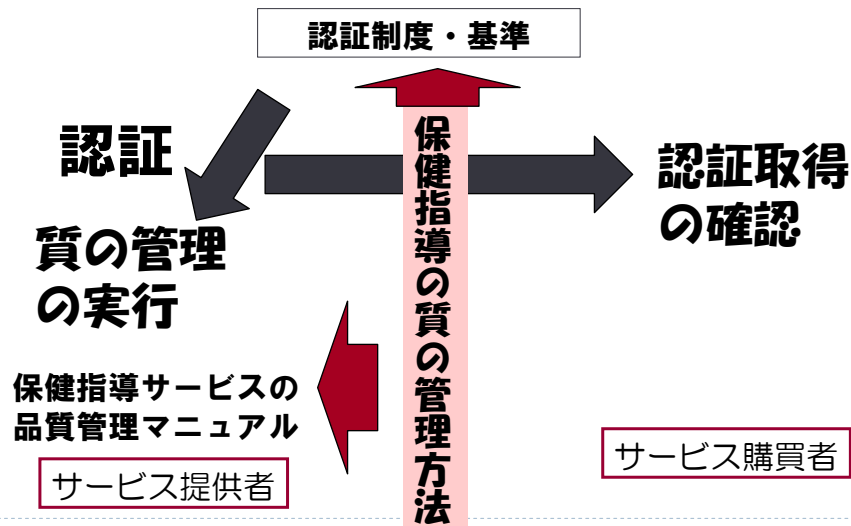
### ▶ 第Ⅱ部 質の管理状況の確認

質問項目

解説部分

- + ねらい
- + 基本的考え方
- + 具体的事項

## 質の管理状況の評価 第三者評価



厚生労働科学研究(H22-循環器等(生習)-一般-003)にて研究中

## 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マネジメントシステムの導入が必要
- ▶ 質の高い委託先の選定のために、
  - ▶ 質の管理状況を確認するための第三者評価と第三者評価のスキームが存在