

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」の評価と改善

▶「質の管理状況」の評価と改善

質の評価と改善

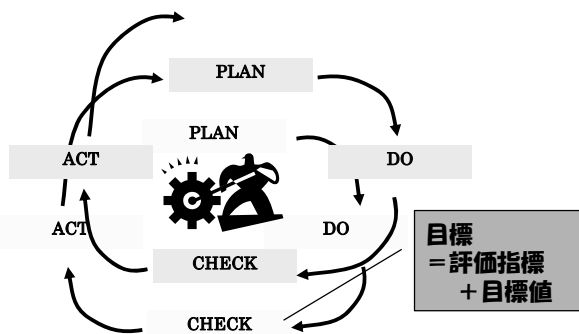
評価の目的

- ▶ 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

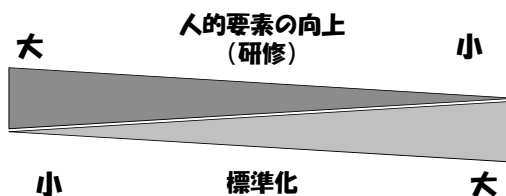


改善のための評価とPDCA



▶ CHECKがなければ、改善は生じない！

保健指導の品質管理の方略

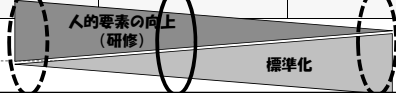


保健指導においては、どのような戦略が適しているのか？



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が可能である	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



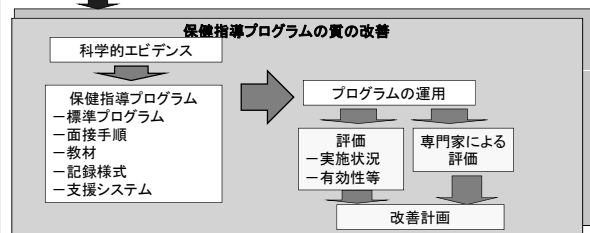
標準：達成すべき状況とは？

- ▶ 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

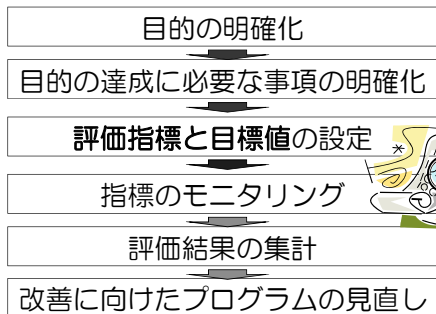


保健指導プログラムの質の改善

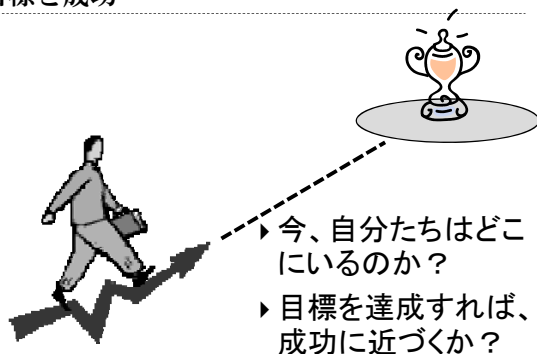
保健指導実践者の資質向上



評価指標を決定しよう！ 評価の流れ

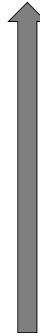


目標と成功



- ▶ 今、自分たちはどこにいるのか？
- ▶ 目標を達成すれば、成功に近づくか？

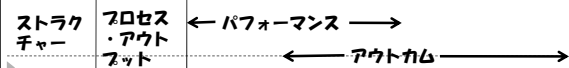
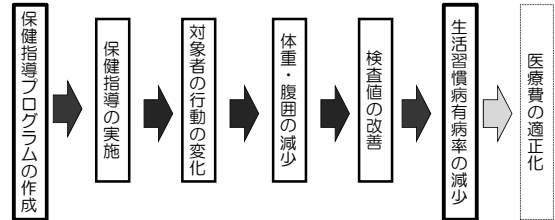
評価のレベル



- ▶ **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
- ▶ **アウトフィット評価**
 - ▶ 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



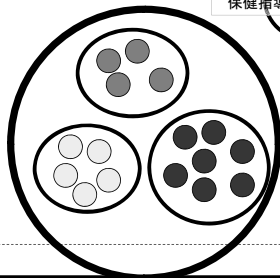
評価指標を決める第一歩 目的を達成するための過程を明確化



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
保健指導実践者ごと



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	アウトフィット	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					

何が問題(1)

	ストラクチャー	プロセス	アウトフィット	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?	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	アウトフィット	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

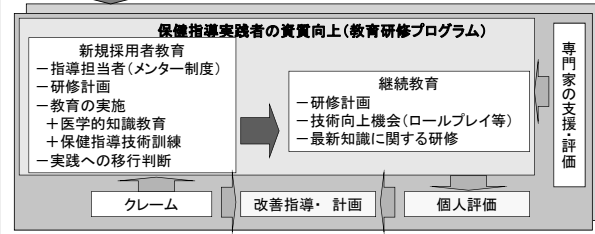
▶ 事業計画の改善



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 ➡ 学習あるのみ!
▶ 技術
▶ その他



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)				◎

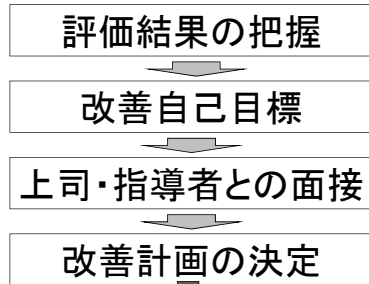


技術レベルの評価

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



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。



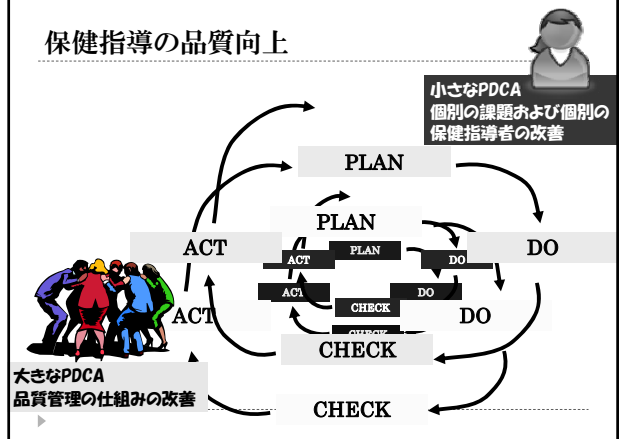
質の管理状況の評価

改善が起きるための準備

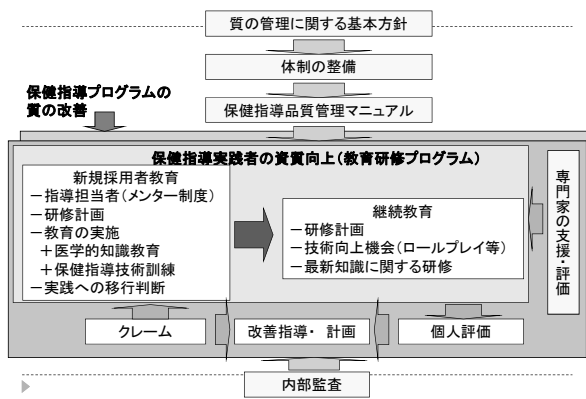
- ▶ 継続的な改善のための仕組み(システム)が存在すること
- ▶ 標準となるプログラムの存在
- ▶ 基本的研修計画の存在
- ▶ 目標設定と評価の存在
- ▶ 評価結果に基づく**改善の仕組み**の存在



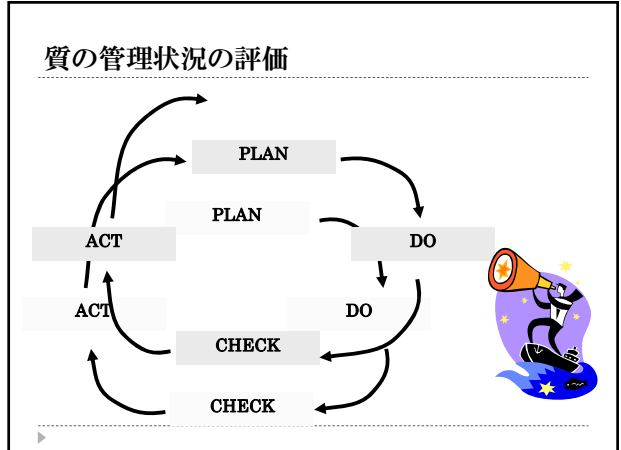
保健指導の品質向上

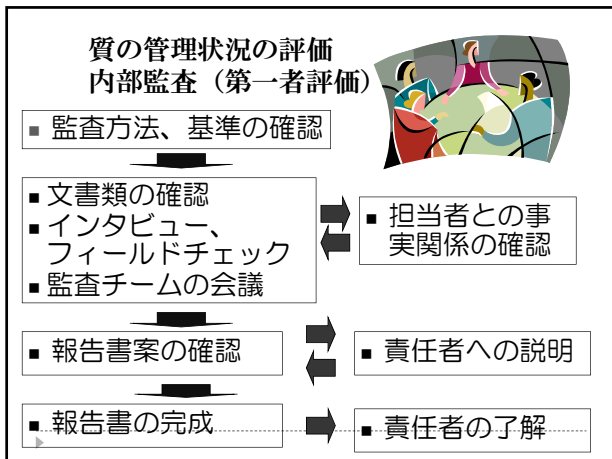


保健指導サービスの品質管理システム



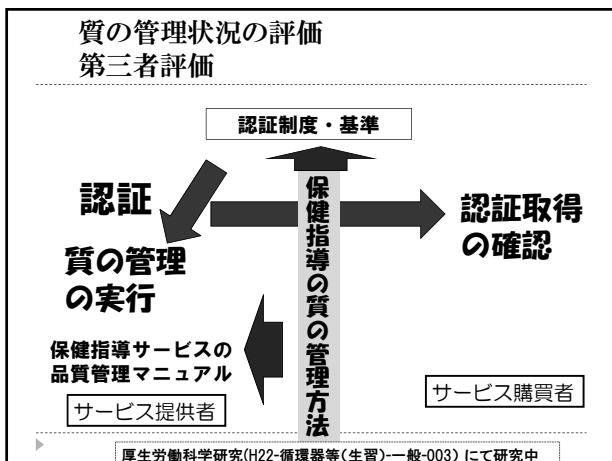
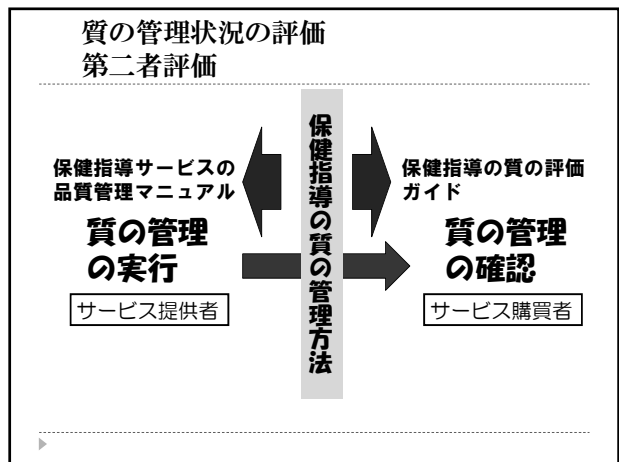
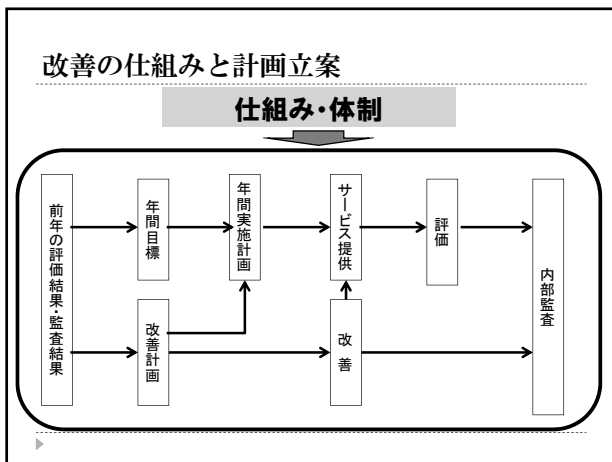
質の管理状況の評価





監査計画と監査報告書

日	時	内容	場所	参加者
2022.09.01	10:00-11:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	11:00-12:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	13:00-14:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	14:00-15:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	15:00-16:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	16:00-17:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	17:00-18:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	18:00-19:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	19:00-20:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	20:00-21:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	21:00-22:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	22:00-23:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	23:00-24:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	24:00-25:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	25:00-26:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	26:00-27:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	27:00-28:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	28:00-29:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	29:00-30:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員
2022.09.01	30:00-31:00	監査計画の作成	保健指導センター	保健指導センター長、保健指導員



- ### 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

