

特定保健指導の質の管理と評価

国立保健医療科学院
曾根智史

1



COI開示

国立保健医療科学院
曾根 智史

本講義に関連し、開示すべきCOI関係にある企業等はありません。



本講義は、以下の研究班の成果に基づいています

平成22－23年度厚生労働科学研究費補助金
循環器疾患・糖尿病等生活習慣病対策総合研究事業
「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
ための第三者評価の在り方に関する研究(研究代表者
森晃爾 産業医科大学教授)」

研究分担者 曾根智史 国立保健医療科学院
鳩野洋子 九州大学大学院
梶木繁之 産業医科大学
永田昌子 産業医科大学

この講義の到達目標

- ①保健事業の質の管理のための評価，質の管理状況の評価，外部委託先の管理について学ぶ。
- ②質を管理することの必要性とその方策について理解する。
- ③外部委託先の管理も含めて，質を管理するための評価指標及び評価プロセスについて理解できる。

そのために、

- ① 保健指導の質の管理の必要性和難しさを理解する。
- ② 自市町の特定保健指導の質を評価する方法やツールを理解することができる
- ③ 保健指導の質の管理の実態を知る。
- ④ 委託先の特定保健指導の質を管理するために必要な方法やツールを理解することができる

質の管理とは？

品質管理マネジメントシステム

- ▶ 製品や提供されるサービスの品質を管理監督するシステムである。
- ▶ ISO9000シリーズとして日本でも様々な業種で導入され、品質管理を中心とした組織の活動で、顧客満足を達成し継続的な改善を意図する。
- ▶ 取引企業に要求される、説明責任を果たすためにも認証取得が広がった。
- ▶ 取得自治体も増えている。



▶ 7

ISO (International Organization for Standardization : 国際標準化機構) とは

- ▶ 必要な標準や規格を制定・発行し、国際的に普及させることによって、国家間の製品やサービスの行き来を助ける
- ▶ ISO9000s (品質マネジメントシステム) では、「品質管理」を行うためにやらなければならないこと (要求事項) を定義
- ▶ この「要求事項」を満足すれば、一定レベルの品質が保証されていると考える
- ▶ 外部の信頼のおける審査機関が、「要求事項」を満足しているかを審査
- ▶ 合格すれば、認証を与える

▶ 8

品質管理システム規格要求事項

4. 品質マネジメントシステム
5. 経営者の責任
6. 資源の運用管理
7. 製品実現
8. 測定・分析及び改善

ISO9001 規格要求事項(一部抜粋)

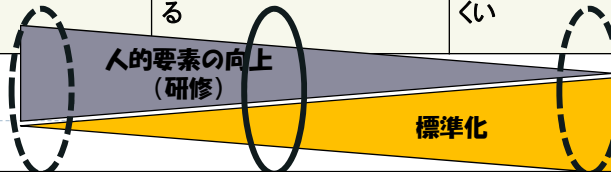
大分類	中分類	小分類
4. 品質マネジメントシステム	4.2 文書化に関する要求事項	4.2.2 品質マニュアル
		4.2.4 記録の管理
5. 経営者の責任	5.1 経営者のコミットメント	
	5.2 顧客重視	
	5.3 品質方針	
	5.4 計画	5.4.1 品質目標 5.4.2 品質マネジメントシステムの計画
	5.5 責任、権限及びコミュニケーション	
	5.6 マネジメントレビュー	
6. 資源の運用管理	6.1 資源の提供	
	6.2 人的資源	6.2.1 一般 6.2.2 力量、認識及び教育・訓練
	6.3 インフラストラクチャー	
	6.4 作業環境	

大分類	中分類	小分類
7. 製品実現	7.1 製品実現の計画	
	7.2 製品関連のプロセス	7.2.1 製品に関連する要求事項の明確化
		7.2.3 顧客とのコミュニケーション
	7.3 設計・開発	7.3.1 設計・開発の計画
		7.3.6 設計・開発の妥当性確認
	7.4 購買	
	7.5 製造及びサービス提供	7.5.1 製造及びサービス提供の管理
7.5.2 製造及びサービス提供に関するプロセスの妥当性確認		
7.5.3 識別及びトレーサビリティ		
7.5.5 製品の保存		
7.6 監視機器及び測定機器の管理		
8. 測定、分析及び改善	8.2 監視及び測定	8.2.1 顧客満足
		8.2.2 内部監査
		8.2.3 プロセスの監視及び測定
		8.2.4 製品の監視及び測定
	8.3 不適合製品の管理	
8.4 データの分析		
11	8.5 改善	8.5.1 継続的改善
		8.5.2 是正処置

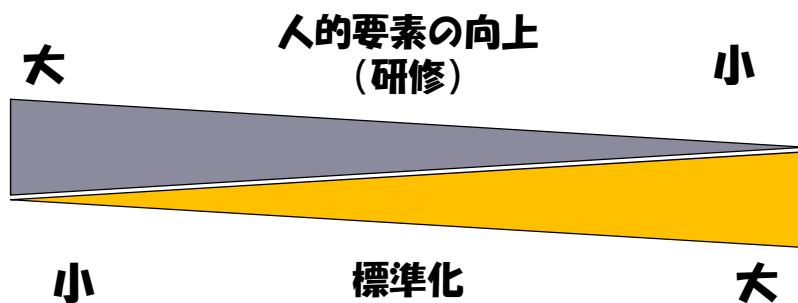
質の高い保健指導サービスって？

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



人に依存しやす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？



保健指導の質についての質問

- ▶ Aさんが保健指導をした対象者Bさんは1年後腹囲、体重が減少した。なのでAさんの保健指導の質は高い！
- ▶ Cさんが保健指導をした対象者Dさんは、保健指導時に立てた行動目標を達成した。なのでCさんの保健指導の質は高い！
- ▶ EさんとFさんは同じ経験年数、同じ研修を受けている。EさんとFさんの実施する保健指導の質は同じ？

評価をする立場から見た保健指導の特徴

評価上の	長所	短所
アウトカムの設定が難しい		<ul style="list-style-type: none">・保健指導対象者の満足で評価できない→保健指導の質の一側面ではあるが…・保健指導対象者に大きく依存する→保健指導実施者の成果評価は単純に評価できない・アウトカムが出るまでに時間を要する。→改善につながりにくい

- ▶ 保健指導の標準を決めることは難しそうです
- ▶ “保健指導の質”はひとつの項目では評価することはできず、“保健指導の質”はいくつかの項目で構成されているようです。
- ▶ “保健指導の質”の各項目の評価は、容易ではないようです。

- ▶ **評価が簡単だと、改善などのフィードバックが起こりやすいが。。。**

保健指導として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
 - ▶ 効果が高い
 - ▶ 満足度が高い
- ▶ 保健指導実施者
 - ▶ 保健指導プログラムの理解度が高い
 - ▶ 保健指導対象者の満足度が高い
- ▶ 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
 - ▶ プライバシーの保護



管理者として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
- ▶ 保健指導実施者
 - ▶ 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
 - ▶ 保健指導対象者の満足度が高い
- ▶ 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



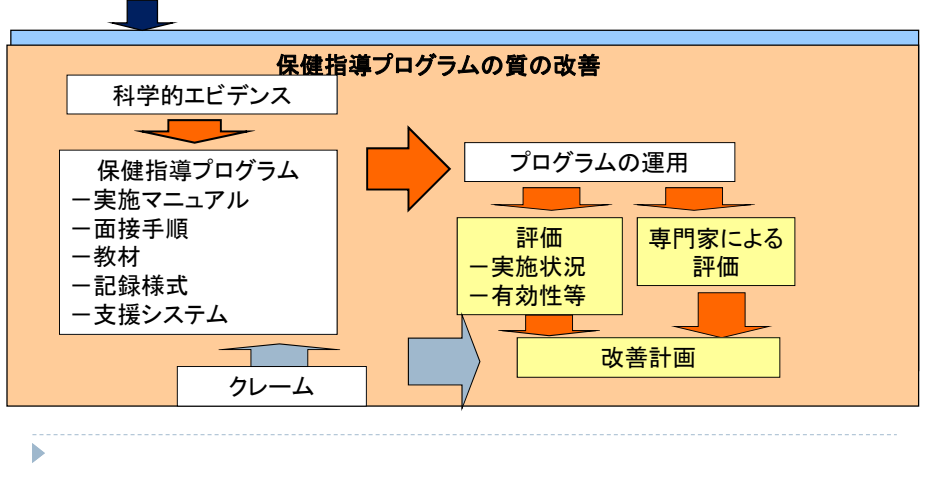
保健指導の質の管理の方法

- ▶ 標準を決める
 - ▶ 標準のレベル、「保健指導実施マニュアル」作成
 - ▶ 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



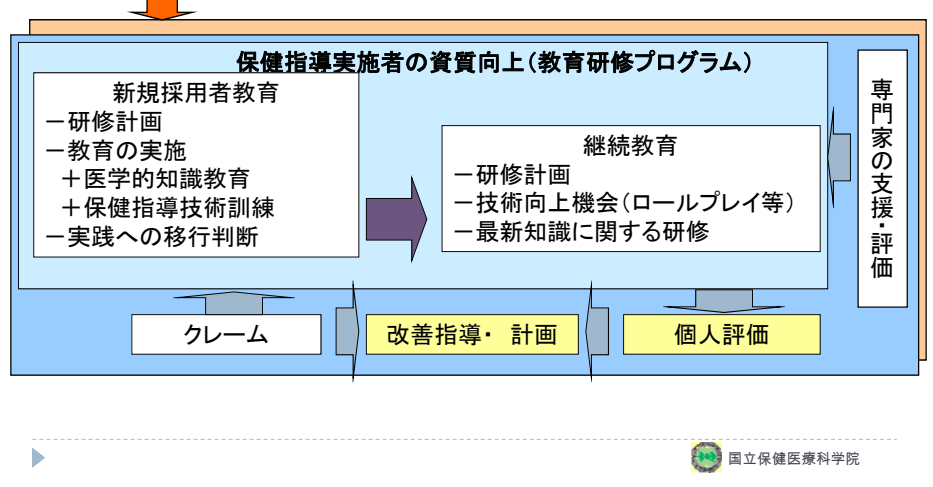
保健指導プログラムの質の改善

保健指導実践者の資質向上



保健指導実施者の資質向上

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
- ▶ サービス



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	△	△	○	◎
技術レベル	△	△	◎	
サービス		◎		
効果・成果				◎



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

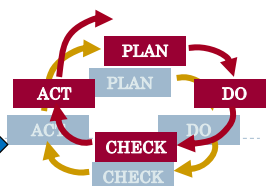
改善へのアプローチ

評価結果の把握

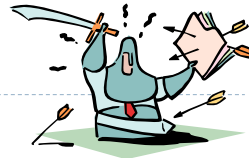
改善自己目標

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。

改善のための評価にとって大切なこと

- ▶ 目標の設定
= 評価指標 + 目標値

保健指導サービス品質管理システム チェックリストをチェックしてみましよう！

保健指導の質の管理の実態調査

- ▶ 厚生労働科学研究の一環
- ▶ 平成22年11月調査
- ▶ 対象：経営主体「病院」、「診療所」、「その他」のうち、「診療所」である実施機関を除き、「その他」と分類された全961機関と、「病院」と分類された実施機関3,579機関の約1割を抽出
- ▶ 回収数：469(回収率 約34%)
- ▶ 質の管理の活動の実施の有無
- ▶ 教育
- ▶ 仕組み

内部教育研修の実施

	実施あり		実施なし		p値	オッズ比	95% 信頼区間
	N	(%)	N	(%)			
					<0.001		
自治体	65	(45.5)	78	(54.5)		1.00	
病院	50	(64.1)	28	(35.9)		1.12	0.59- 2.13
企業外労働衛生機関	30	(85.7)	5	(14.3)		4.43*	1.55- 12.65
保健指導サービス会社	22	(95.7)	1	(4.3)		12.18*	1.53- 96.98
その他	85	(76.6)	26	(23.4)		2.97*	1.68- 5.25

▶ 31

外部教育研修への参加

	実施あり		実施なし		p値	オッズ比	95% 信頼区間
	N	(%)	N	(%)			
					0.003		
自治体	75	(52.8)	67	(47.2)		1.00	
病院	46	(57.5)	34	(42.5)		0.82	0.45- 1.51
企業外労働衛生機関	29	(82.9)	6	(17.1)		1.53	0.54- 4.38
保健指導サービス会社	17	(73.9)	6	(26.1)		3.23*	1.23- 8.53
その他	76	(68.5)	35	(31.5)		1.59	0.933- 2.73

▶ 32

新人向けの教育研修

	実施あり		実施なし		p値	オッズ比	95% 信頼区間
	N	(%)	N	(%)			
					<0.000		
自治体	58	(45.0)	71	(55.0)		1.00	
病院	41	(55.4)	33	(44.6)		0.76	0.39- 1.48
企業外労働衛生機関	24	(77.4)	7	(22.6)		2.42	0.91- 6.43
保健指導サービス会社	21	(95.5)	1	(4.5)		12.87*	1.62- 102.25
その他	68	(70.1)	29	(29.9)		2.03*	1.13- 3.65

33

(新人)の実践の移行判断

	実施あり		実施なし		p値	オッズ比	95% 信頼区間
	N	(%)	N	(%)			
					<0.001		
自治体	35	(28.2)	89	(71.8)		1.00	
病院	19	(25.0)	57	(75.0)		0.44*	0.21- 0.92
企業外労働衛生機関	19	(67.9)	9	(32.1)		3.00*	1.15- 7.82
保健指導サービス会社	19	(82.6)	4	(17.4)		6.19**	1.85- 20.67
その他	42	(44.2)	53	(55.8)		1.37	0.75- 2.50

34

保健指導実施者の技術評価

	実施あり		実施なし		p値	オッズ比	95% 信頼区間
	N	(%)	N	(%)			
					<0.001		
自治体	35	(24.3)	109	(75.7)		1.00	
病院	16	(20.3)	63	(79.8)		0.58	0.28- 1.20
企業外労働衛生機関	17	(48.6)	18	(51.4)		1.89	0.83- 4.30
保健指導サービス会社	15	(65.2)	8	(34.8)		3.66*	1.33- 10.05
その他	38	(33.9)	74	(66.1)		1.30	0.73- 2.30

35

保健指導実施者の成果評価

	実施あり		実施なし		p値	オッズ比	95% 信頼区間
	N	(%)	N	(%)			
					<0.001		
自治体	15	(10.8)	124	(89.2)		1.00	
病院	16	(20.3)	63	(79.8)		1.23	0.53- 2.85
企業外労働衛生機関	13	(37.1)	22	(62.9)		2.48	0.95- 6.49
保健指導サービス会社	14	(60.9)	9	(39.1)		6.34**	2.15- 18.66
その他	35	(31.8)	75	(68.2)		2.81*	1.40- 5.64

36

保健指導サービス実施手順書の作成

	実施あり		実施なし		p値	オッズ比	95% 信頼区間
	N	(%)	N	(%)			
					<0.001		
自治体	91	(62.8)	54	(37.2)		1.00	
病院	40	(50.0)	40	(50.0)		0.37**	0.20-0.70
企業外労働衛生機関	35	(97.2)	1	(2.8)		23.56**	3.12-177.62
保健指導サービス会社	23	(100.0)	0	(0.0)			
その他	83	(74.8)	28	(25.2)		1.40	0.80-2.47

▶ 37

品質管理のための話し合いの場の設定

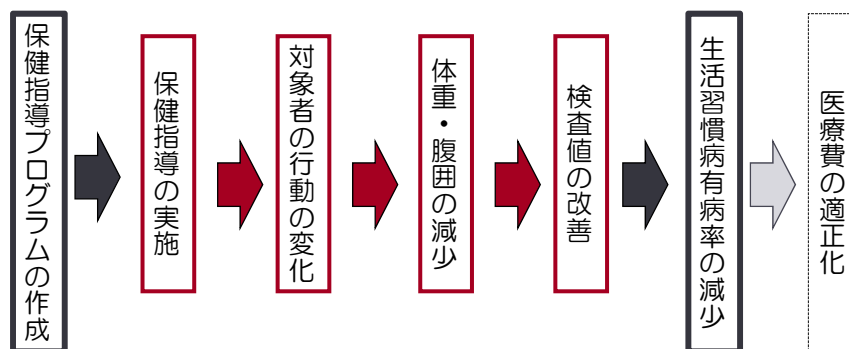
	実施あり		実施なし		p値	オッズ比	95% 信頼区間
	N	(%)	N	(%)			
					<0.001		
自治体	61	(42.1)	84	(57.9)		1.00	
病院	47	(58.8)	33	(41.3)		1.22	0.45-1.52
企業外労働衛生機関	28	(80.0)	7	(20.0)		6.52**	2.10-13.67
保健指導サービス会社	23	(100.0)	0	(0.0)			
その他	78	(70.3)	33	(29.7)		2.61**	1.13-4.06

▶ 38

保健事業の評価と改善

39

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

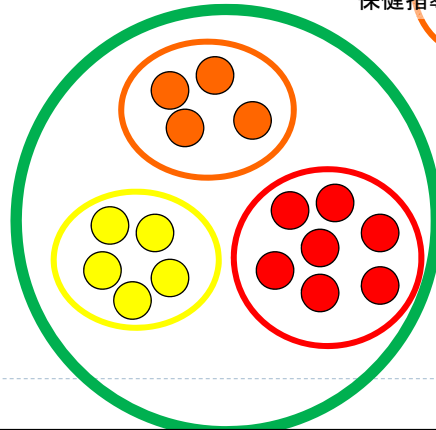


さきほどの評価レベルが
どこにあたるか考えてみましょう

評価の対象

- ▶ 対象者個人ごと
- ▶ 保健指導実施者ごと
- ▶ 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



▶ 41

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		↓	→	↓	→
保健指導実施者ごと		↓	↓	→	↓
保健指導対象集団	→				→
事業対象全体				→	

▶ 42

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		良好			不良
保健指導実施者ごと		良好	良好	ばらつき	ばらつき
保健指導対象集団					
集団全体					



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			
保健指導実施者ごと		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					



保健指導の委託者として 委託先の保健指導サービスの評価

45

品質管理を促す仕組み

- ▶ 第三者認証
- ▶ 第三者評価

標準的な健診・保健指導プログラム（確定版）の委託基準および重要事項の公表



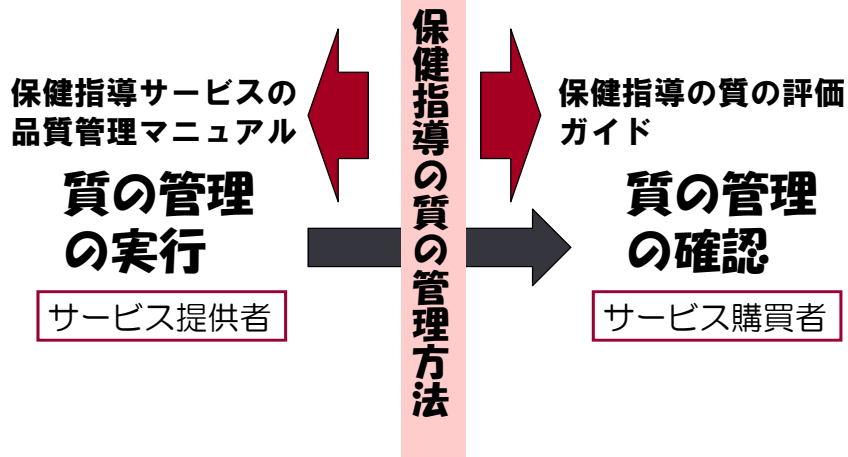
自己評価の仕組み



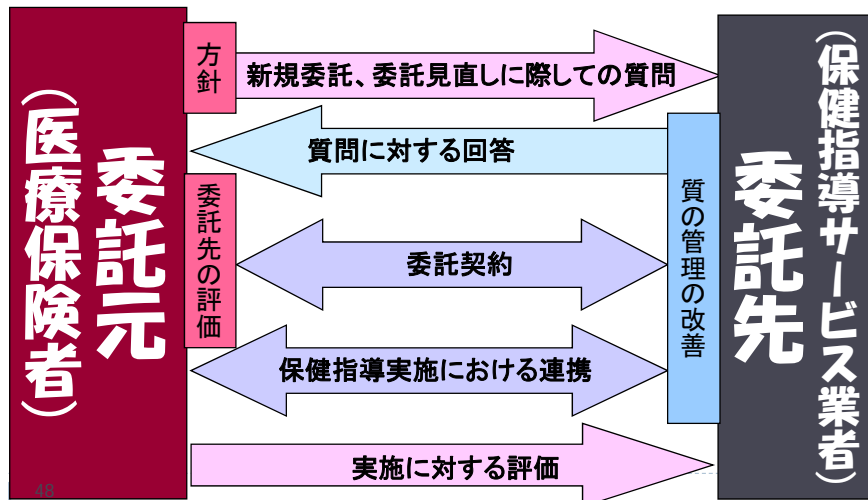
信頼性が疑問であり、品質管理を促す仕組みとは言えない！

▶ 46

質の管理状況の評価 第三者評価



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

- + わらい
- + 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

- + わらい
- + 基本的考え方
- + 具体的事項

第Ⅱ部「質の管理状況の評価」の項目

- 1 保健指導サービスの質の管理に関する基本方針
- 2 プログラム・マニュアルの質の管理
 - 2-a 保健指導サービスマニュアルの内容と周知
 - 2-b 保健指導サービスマニュアルの妥当性の維持
 - 2-c 委託元の保健指導計画策定の支援
 - 2-d 保健指導の実施記録
 - 2-e 問合わせに基づくサービスの改善
 - 2-f 苦情に基づくサービスの改善
 - 2-g 委託元に対する情報の提供
 - 2-h 保健指導プログラムの評価と改善
- 3 保健指導実践者の質の向上
 - 3-a 保健指導を実施する新規従業員および非常勤スタッフの質の管理
 - 3-b 保健指導実践者の教育・研修
 - 3-c 保健指導実践者の評価と改善計画
 - 3-d 保健指導実践者の質の向上の取組みに対する専門家による評価や助言
- 4 情報公開
 - 4-a 保健指導サービスや質の向上の取組みの集計や公表
 - 4-b 保健指導に関する研究や質の向上のための取組みの発表
- 5 再委託先による保健指導サービスの質の管理
- 6 内部監査と改善

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？



関連ツール集のホームページ

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 ツール集

保健指導サービス提供向け | 自治体向け | 保健指導サービスを外部委託する医療機関向け

質の高い保健指導サービスを提供したい。保健指導の質を管理してどうするの？

健康保険組合等 | 自治体 | 保健指導サービス提供

自治体も保健指導をすれば、その質の管理が大切です。

平成20年度より特定保健指導は、特定保健指導対象が開始されました。厚生労働省を中心に自治体、保健指導サービスの提供が積極的に行われています。

しかし、保健指導は専門職によるサービスであり、保健指導の質を評価すること、また保健指導の質を管理することは容易ではありません。

質*は、それぞれの自治体等のためのツールを開発しました。ホームページを通じて提供いたします。*自治体等からのご意見、ご要望、お問い合わせ（保健指導によって特定保健指導の成果が上がり、国民の健康増進に貢献できることを願っています）。

このツールは、厚生労働科学研究費補助金「保健指導推進生活習慣病対策研究費」によって作成されました。

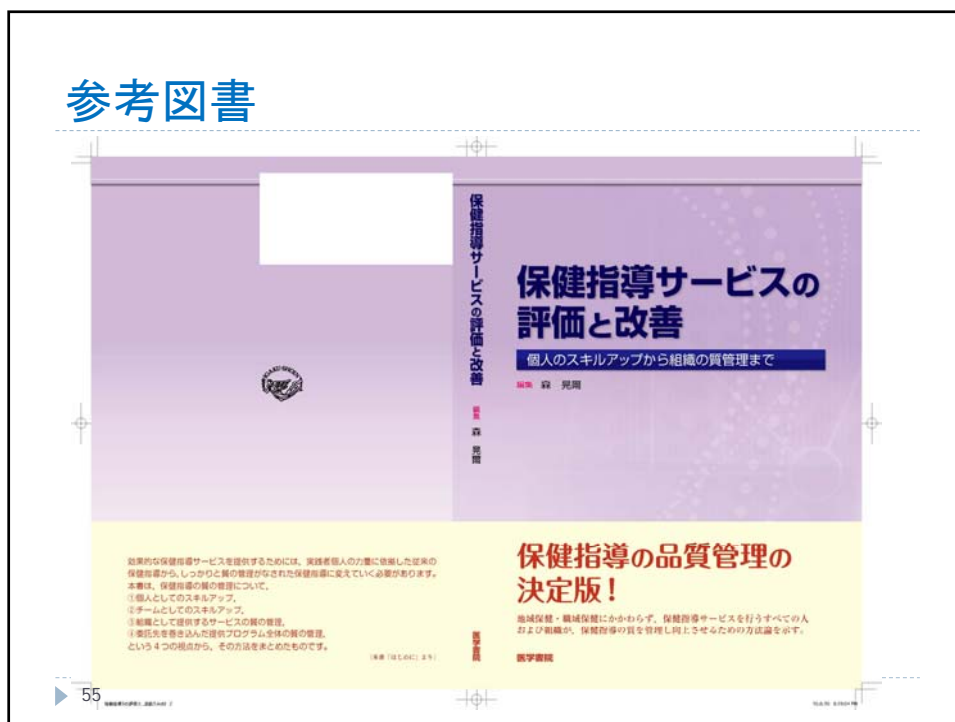
納入 | 問い合わせ先 | ツール

保健指導サービス提供 | 質の高い保健指導サービスを提供する自治体 | 保健指導サービスの品質管理ツール集 | 納入先 | 厚生労働省 | 国立健康・栄養研究所 | 〒113-8531 | 東京都荒川区西日暮里1-1-1 | TEL: 03(5682) 8811(内線)

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/shakaihosho/iryouseido01/info02a.html>(厚生労働省)

<http://ohc.med.uoeh-u.ac.jp/hokenshidouHP/jitsymusha100427/organization/index.html>(産業医大)

参考図書



まとめ

- ▶ 保健指導サービス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・分析と改善の仕組みが必要
 - ▶ 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
- ▶ 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枠組みが存在