

保健指導品質管理システムに基づく年間目標設定の PDCA ワーキンググループの取り組み			
ガイドラインステップ	キーワード (6 つ以内)	・保健指導品質管理システム ・保健指導目標 ・内部監査	・保健指導サービス ・保健指導評価 ・ワーキンググループ
14.15			
改善・取組みの背景と課題	<p>2008 年度特定健康診査・特定保健指導の制度が開始され、保健指導サービスの効果が明確に求められ、品質を評価し改善する仕組みを可視化することが重要視されるようになってきた。しかし、現状は①成果の出る保健指導であることの客観的指標がない。②保健指導実施者の知識・技術・能力を評価するしくみがない。</p> <p>そこで、保健指導実施機関である当事業部では、組織としての保健指導品質管理システム(以下品質管理システム)を導入し、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 質の高い保健指導を実現するための目標の設定</li> <li>・ 目標達成を確認するための評価指標の設定</li> <li>・ 品質管理目標の継続的な実施・改善</li> </ul> <p>を行い、客観的に評価するしくみが必要であった。</p>		
改善・取組みの着眼点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 品質管理システムの内部監査による評価に基づき、指摘事項を検討・推進し質の向上を図るために、ワーキンググループを設置した。</li> <li>・ この活動により、保健指導品質管理の年間目標は、特定保健指導だけでなく、実施しているすべての保健指導についても目標と評価指標を拡大し充実した。</li> <li>・ 組織として客観的に評価するしくみを作った。</li> </ul>		
改善・取組みの概要	<p>ワーキンググループは、「保健指導の技術向上」「より効果的な教育研修の開発」「新しい知見や科学的根拠の収集と評価」を目標として活動した。</p> <p>メンバー構成は、中堅以上の保健師・看護師・管理栄養士・健康運動指導士で、月 1 回活動している。</p> <p>年間目標はワーキンググループで立案し品質管理委員会の承認を得る。その後、各現場にて具体的な対策を立て実行し、6 ヶ月後と 1 年後に評価を実施している。</p> <p>【年間目標の変遷】</p> <p>2008 年度…特定保健指導を中心とした目標設定であった。</p> <p>2009 年度…特定保健指導以外で実施している保健指導の年間評価を追加した。 (人間ドック後、精密検査後、一般健診後、生活習慣改善プログラム後、セミナー講演後)</p> <p>2010 年度…対象者、評価期間、評価時期、評価方法などの目標項目に対する詳細な定義を設定するなどの充実を図った。また評価項目にあわせた評価期間を設定した。</p> <p>計画実行の進捗確認、教育・研修の計画や進捗管理、品質管理マニュアルの改定、内部監査の計画実施および指摘事項の改善など品質管理全般について検討を行っている。メンバーは日々の保健指導業務を行いながら各職場で品質管理を浸透させていく重要な役割を担っている。</p>		

写真・図表・イラスト



品質管理ワーキンググループミーティング

年度品質管理目標						
NO.	項目	目標	達成率	達成状況	達成時期	備考
全体的取り組み						
1	保健師の保健指導サービスの質の向上					
2	保健師の業務の効率化					
3	個人情報保護の徹底					
行動変容の達成および成果・効果とする項目と評価日						
（月 日）						
1	特定保健指導【健康支援】12項目					
2	人間ドック【健康支援】健康支援1項目					
3	特定保健指導【健康支援】健康支援1項目					
4	一般【健康支援】健康支援1項目					
5	セミナー【健康支援】健康支援1項目					
6	生活習慣改善プログラム(SGP)【健康支援】4項目					
7	保健指導技術の向上に関する項目【健康支援】健康支援1項目					
8	個人情報保護の徹底に関する項目【健康支援】健康支援1項目					

品質管理年間目標一覧



品質管理内部監査の様子



- ・保健指導サービス品質管理マニュアル
- ・年間品質管理計画
- ・品質管理年間目標一覧
- ・内部監査プログラム
- ・品質改善計画

効果

- ・保健指導に用いる教材の標準化を図ることができた。
- ・保健指導のロールプレイ研修の体系化を図り、評価シートや事例検討アセスメント用紙の作成と運用によりスキルアップに繋がった。
- ・ロールプレイの評価を点数化し各職場へフィードバックすることにより、課題が明確になり実践に繋がった。
- ・新人保健師の保健指導技術向上およびファシリテータの育成に繋がった。
- ・内部監査の指摘事項をPDCA サイクルにしたがって改善できた。
- ・保健指導に関する個人情報保護の向上に繋がった。

これらを通じて、組織として保健指導実践者に求める知識・技術・能力が明確になり、個人の保健指導の技術向上に対する目標も明確になった。

このGPSの経験から学ぶことができるポイント

内部監査での指摘事項・推奨事項が改善への大きな手がかりであり、それらを推進するためのワーキンググループの活動が重要であったと考える。

対象者や評価期間・評価方法を明らかにした目標項目の定義があることで、目標を達成するための対策を具体的にたてることができた。それを達成するために保健指導技術向上に関連する項目をスタッフ個人の年間目標に反映することにより品質管理年間目標の達成を高めることができた。

このように、改善すべき事項を評価、結果から継続的に検討してPDCA サイクルをまわすことが質の高い保健指導サービスの提供につながると考えられる。

参考資料

- 1)保健指導サービスの評価と改善 医学書院 編集 森晃爾
- 2)へるすあつぷ 21 2011 No.319, 320 株式会社法研
- 3)保健指導の質の評価ガイド 産業医科大学産業医実務研修センター 編集 森晃爾

投稿者

鳥羽山 睦子  
深津 久恵

e-mail

2011年12月20日

