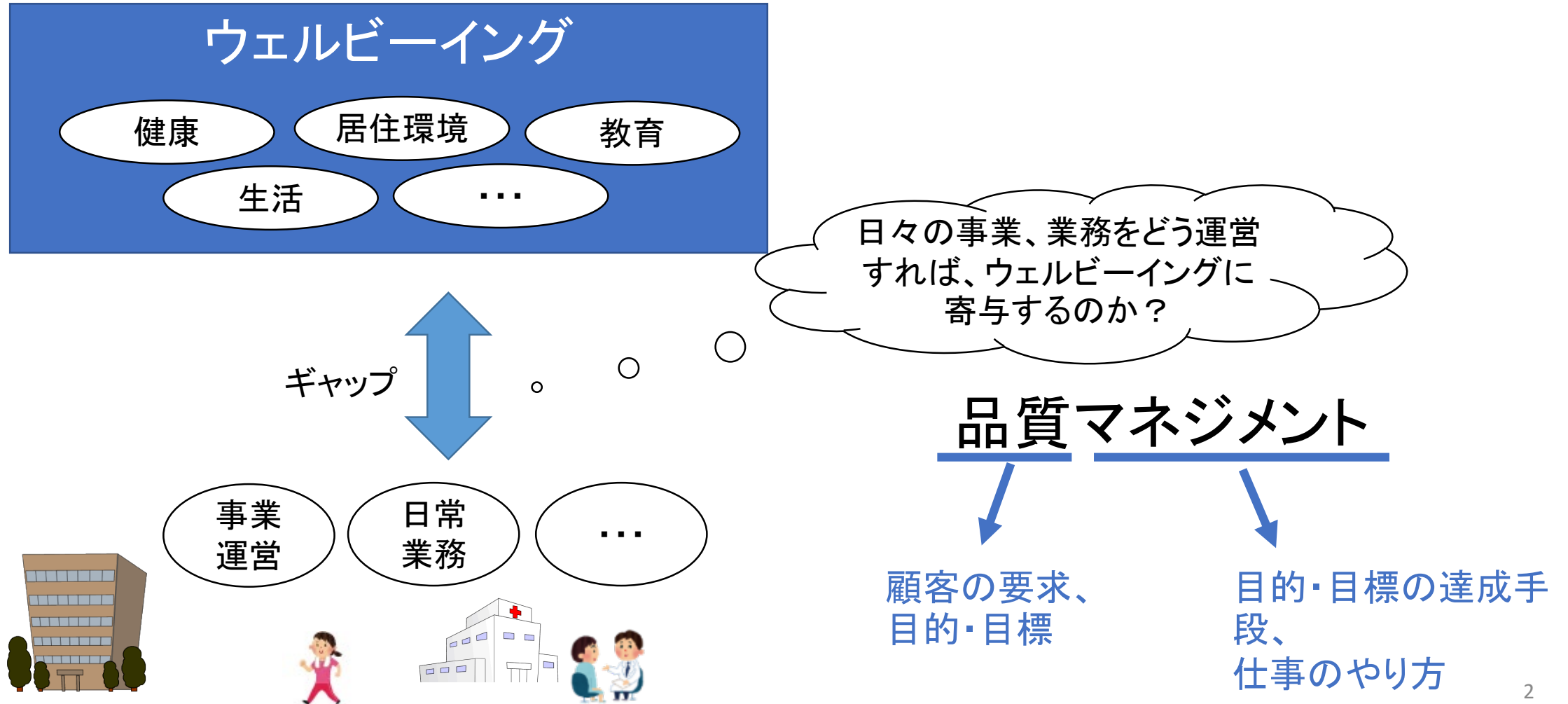


2022年3月22日 IISEシンポジウム
「ウェルビーイングへとつながるまちづくりDX」

品質マネジメントから見る 「ウェルビーイング」

東京大学「プラチナ社会」総括寄付講座
特任講師 下野 僚子

「ウェルビーイング」に、 なぜ「品質マネジメント」なのか？



行政事業のマネジメントにおける既往アプローチ

- 政策評価制度（総務省）
 - 効果的・効率的な行政の推進と国民への説明責任を果たすために制定
 - 事業担当者へのフィードバックが難しい
 - 政策・施策・事務事業単位では大きすぎる、予算以外の重要な管理事項がある 等
- データヘルス計画（厚生労働省 保険局）
 - レセプト・特定健診のNDBに基づくPDCAサイクルの実践
 - 健康づくり事業に関する効果分析は今後の課題
- 自治体の健康づくり事業の現状調査（大曾ら，2020，日本公衛誌）
 - 啓発型事業等が多いが、PDCAサイクルに基づく改善が十分でない
 - PDCAサイクルの実践を支援する必要

健康づくり事業に関して、評価を含めたPDCAサイクルを回す実践的手法が必要

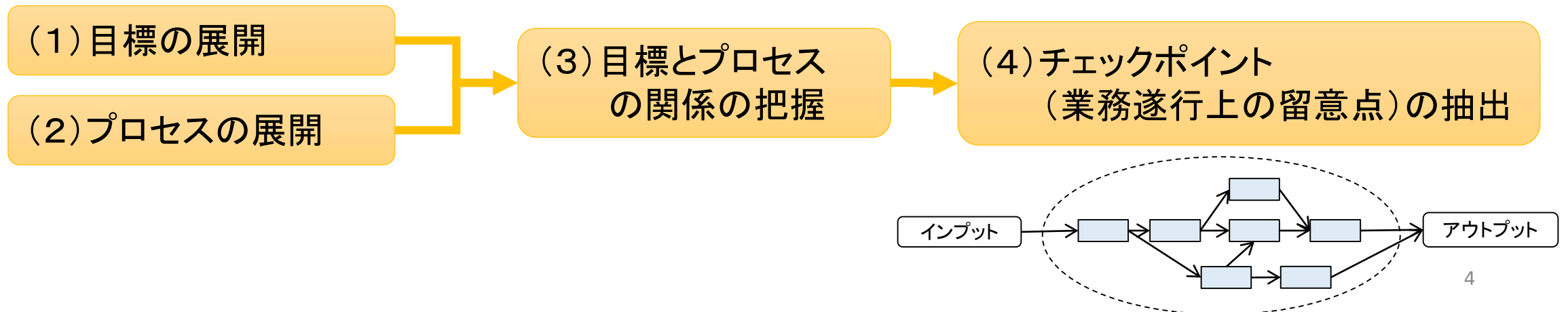
研究概要

- 研究目的

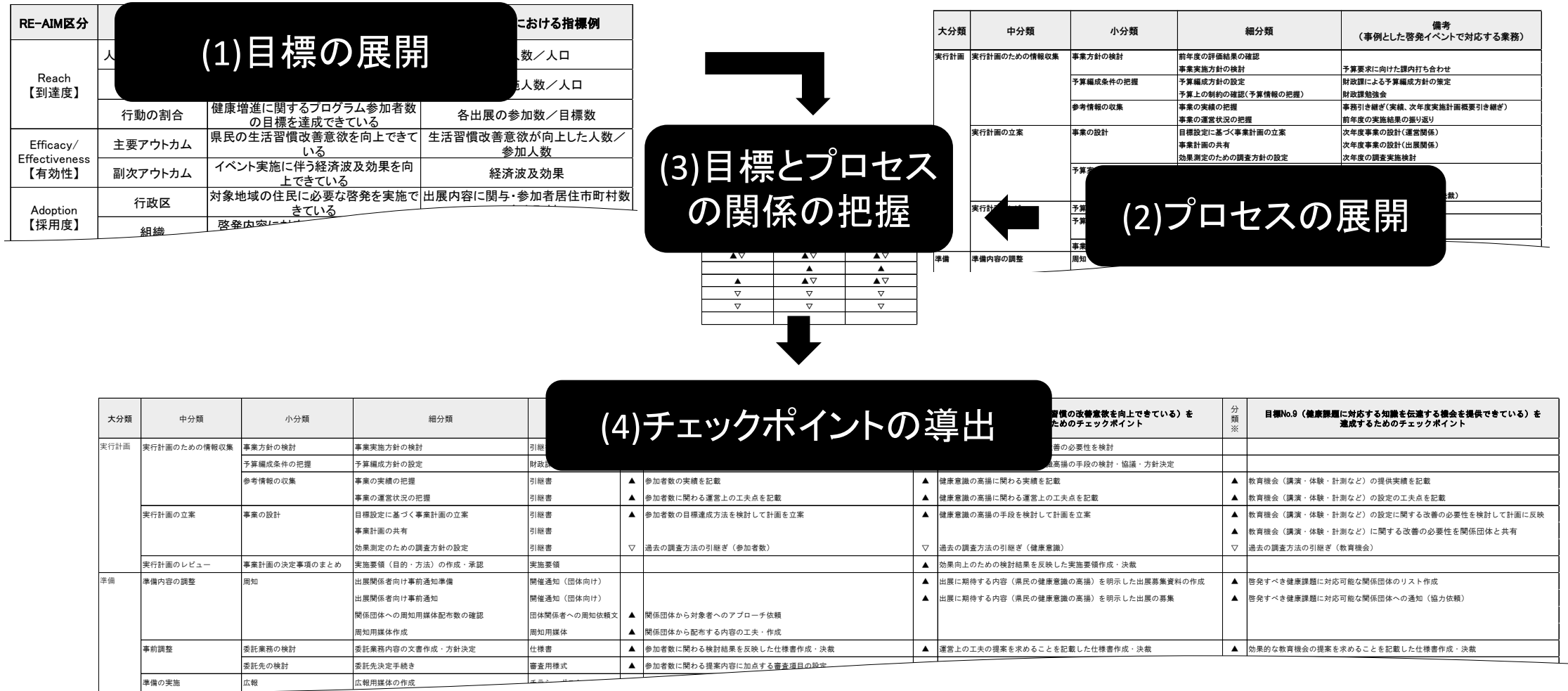
- 地域での健康づくり事業について、自治体担当部署が**実践可能なプロセス管理手法**を構築
- 実際の健康づくり啓発事業に後ろ向きに適用して、手法の有用性を考察

- アプローチ

既往のプロセス管理標準設計の方法論(加藤ら, 2015, 品質)を援用



プロセス管理手法の全体像(イメージ)



対象事例：健康づくり啓発事業

- 県主催
- 来場者 約8,000人
- 出展ブース 約70件
- ウォーキングイベントなど実施
- **参加者数・出展数で評価・報告**
- 2018年度に調査業務を実施

- 対象とした理由

- 単日イベントであることから、業務内容の全貌を把握しやすい
- 実務上の課題として、県民の健康意識の高揚という事業目標に照らして、既存の評価（参加者数、出展数）で十分なのか？などが挙げられていた



(1) 目標の展開：品質機能展開

・品質表(品質機能展開のツール)

		②品質特性	④要求品質重要度(設定)
		③要求品質と品質特性の対応関係	
①要求品質			
		⑤品質特性重要度(算出)	

・品質表の例：硬式テニスラケット

		企画品質設定表										重要要求品質									
		重要度	自社レベル	他社A	他社B	他社C	企画品質														
要求品質	品質特性	フレームの剛性	振動吸収性	グリップ素材	グリップ形状	空気抵抗	フレーム長さ	フレーム材質	フレーム形状	フレーム重量	バランス	メンテナンス性	デザイン性	...							
	長い間使用しても手が疲れない	○	◎	○		○		○		◎	○				5	4	2	5	2	5	◎
	ボールの反発力がよい	◎				◎		◎	○						5	3	4	4	4	4	
	ひじへの負担が少ない		◎		○			○	○	◎	○	○			1	4	3	4	3	4	
	グリップの握り心地がよい			◎	◎							○			3	3	3	3	3	3	
	ラケットの振りぬきがよい					◎	○	○	◎	○	◎				5	3	2	5	3	5	◎
	スイート・スポットが大きい	○							◎						4	5	5	5	5	5	
	流行の色使いである												◎		4	2	4	1	2	3	
	・																				
	・																				
	・																				
設計品質設定表	品質特性重要度	33	18	25	15	40	10	37	53	28	27	14	27								
	設計品質	フレックス65 ●●	システム採用	・	・	・	・	グラファイト、ケブラー	ストリング16×19	315±5g	315±7mm	・	・	・							

注) 出典：永井一志 (2017)：「品質機能展開の基礎と活用」，日本規格協会，p.13，表 1.1. を一部修正
日本品質管理学会規格 新製品・新サービス開発管理の指針(2019)

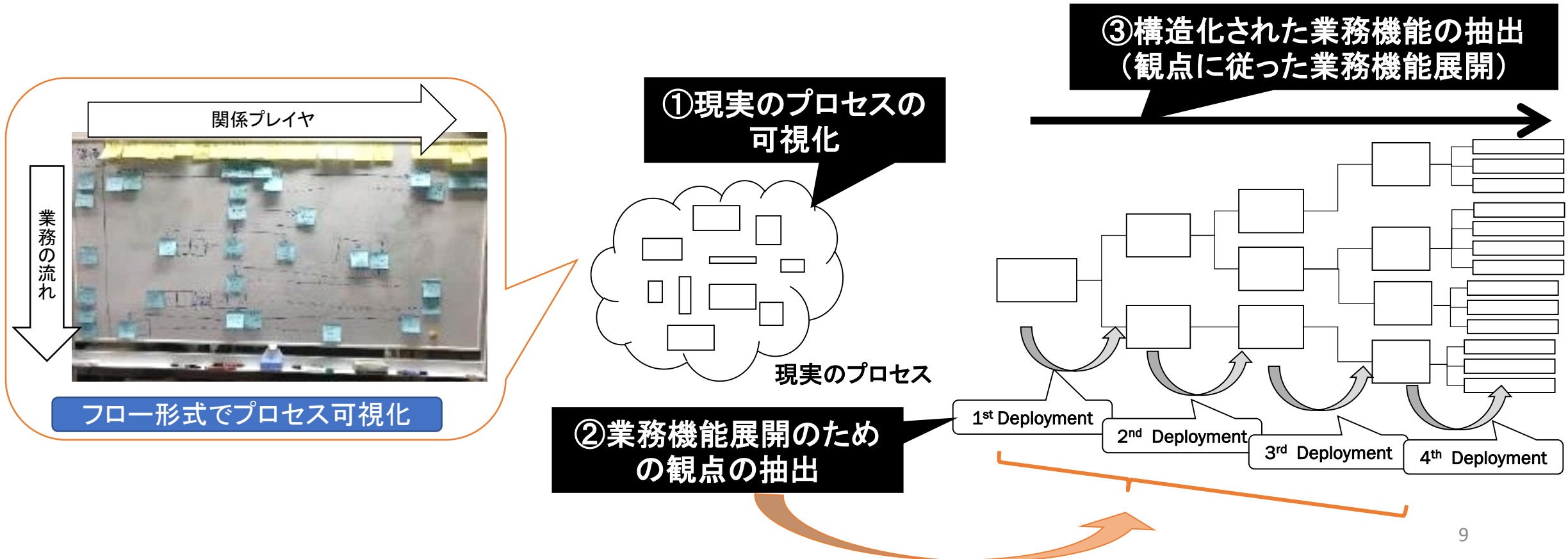
(1) 目標の展開

- 公衆衛生事業における評価枠組みを適用
 - 観点: RE-AIM (Glasgow et al, 1999, Journal of Public Health)
 - 内容: PAIREM (重松ら, 2016, 運動疫学研究)

観点	内容	項目
Reach (到達)	対象集団のうち、どれほどの人間に介入が到達したか、参加者の代表性はどうか	1 人口カバーの割合 2 認知の割合 3 行動の割合
Efficacy/Effectiveness (効果)	介入の到達した個人ではどれほどアウトカムやQOLが改善されたか	1 主要アウトカム 2 副次アウトカム
Adoption (採用)	介入実施者(集団・組織)や実施環境の特徴(介入実施参加率含)や代表性はどうか	1 行政区 2 組織
Implementation (実施)	プログラムの構成要素や担当したスタッフなどによって実施に違いは見られなかったか(どれだけプロトコルを遵守できたか)	1 情報提供 2 教育機会 3 サポート環境
Maintenance (継続)	個人レベル: 長期的に効果は持続したか 組織・環境レベル: 実施した介入・プログラムは継続されたか	1 採用の継続 2 効果の継続

(2) プロセスの展開：業務機能展開

- ・ 事業プロセスを構成する業務機能を把握する必要
 - ・ 医療業務における業務機能展開(下野ら, 2014, 品質)を援用



(3) 目標とプロセスの関係の把握

- 各目標に対し、目標の作り込みと測定に関わるプロセスを抽出

▲：目標達成に関わるとみられるプロセス

▽：目標の測定に関わるとみられるプロセス

◆：目標達成と測定の双方に関わるとみられるプロセス

		Reach 【到達度】 人口カバーの割合	Efficacy/Effectiveness 【有効性】 主要アウトカム	Implementation 【実施精度】 教育機会
		参加人数／人口	健康意識の改善人数／参加人数	健康課題別出展数、各出展参加者数／目標参加者数
小分類		参加者の維持・増加につながる工夫に関するもの	来場者の健康意識の高揚につながる工夫に関するもの	効果的な出展(講演会・体験会・運動教室等)につながる工夫に関するもの
1	事業方針の検討	▲	▲	
2	予算編成条件の把握		▲	
3	参考情報の収集	▲	▲	▲
4	事業の設計	◆	◆	◆
5	予算案の作成			
6	予算案の査定			
7	予算の審議			
8	事業計画の決定事項のまとめ		▲	
9	周知	▲	▲	▲
10	委託業務の検討	▲	▲	▲

(4) チェックポイントの抽出(イメージ)

- 目標との関連プロセスにおいて、業務上の留意事項(チェックポイント)を抽出

大分類	細分類	関係する 様式	分類	目標【a】人口カバーの割合 (参加者の維持・増加につながる工夫)	分類	目標【b】主要アウトカム (県民の健康意識の高揚につながる工夫)
実行計画	事業実施方針の検討	引継書	▲	参加者数に関わる事業の改善の必要性を検討	▲	健康意識の高揚に関わる事業の改善の必要性を検討
	予算編成方針の設定	財政課勉強会資料			▲	予算上の制約を考慮した健康意識高揚の手段の検討・協議・方針決定
	事業の実績の把握	引継書	▲	参加者数の目標と実績を記載	▲	健康意識の高揚に関わる実績を記載
	事業の運営状況の把握	引継書	▲	参加者数に関わる運営上の工夫点を記載	▲	健康意識の高揚に関わる運営上の工夫点を記載
	目標設定に基づく事業計画の立案	引継書	▲	参加者数の目標達成方法を検討して計画を立案	▲	健康意識の高揚の手段を検討して計画を立案
	事業計画の共有	引継書				
	効果測定のための調査方針の設定	引継書	▽	過去の調査方法の引継ぎ(参加者数)	▽	過去の調査方法の引継ぎ(健康意識)
	実施要領(目的・方法)の作成・承認	実施要領			▲	効果向上のための検討結果を反映した実施要領作成・決裁
準備	出展関係者向け事前通知準備	開催通知(団体向け)			▲	出展に期待する内容(県民の健康意識の高揚)を明示した出展募集資料の作
	出展関係者向け事前通知	開催通知(団体向け)			▲	出展に期待する内容(県民の健康意識の高揚)を明示した出展の募集
	関係団体への周知用媒体配布数の確認	団体関係者への周知依頼文	▲	関係団体から対象者へのアプローチ依頼		
	周知用媒体作成	周知用媒体	▲	関係団体から配布する内容の工夫・作成		
	委託業務内容の文書作成・方針決定	仕様書	▲	参加者数に関わる検討結果を反映した仕様書作成・決裁	▲	運営上の工夫の提案を求めることを記載した仕様書作成・決裁
	委託先決定手続き	審査用様式	▲	参加者数に関わる提案内容に加点する審査項目の設定	▲	効果的に啓発する提案内容に加点する審査項目の設定
	広報用媒体の作成	チラシ・ポスター	▲	参加意欲を高める内容・デザインを検討	▲	健康意識の高揚に役立つ広報用媒体の作成

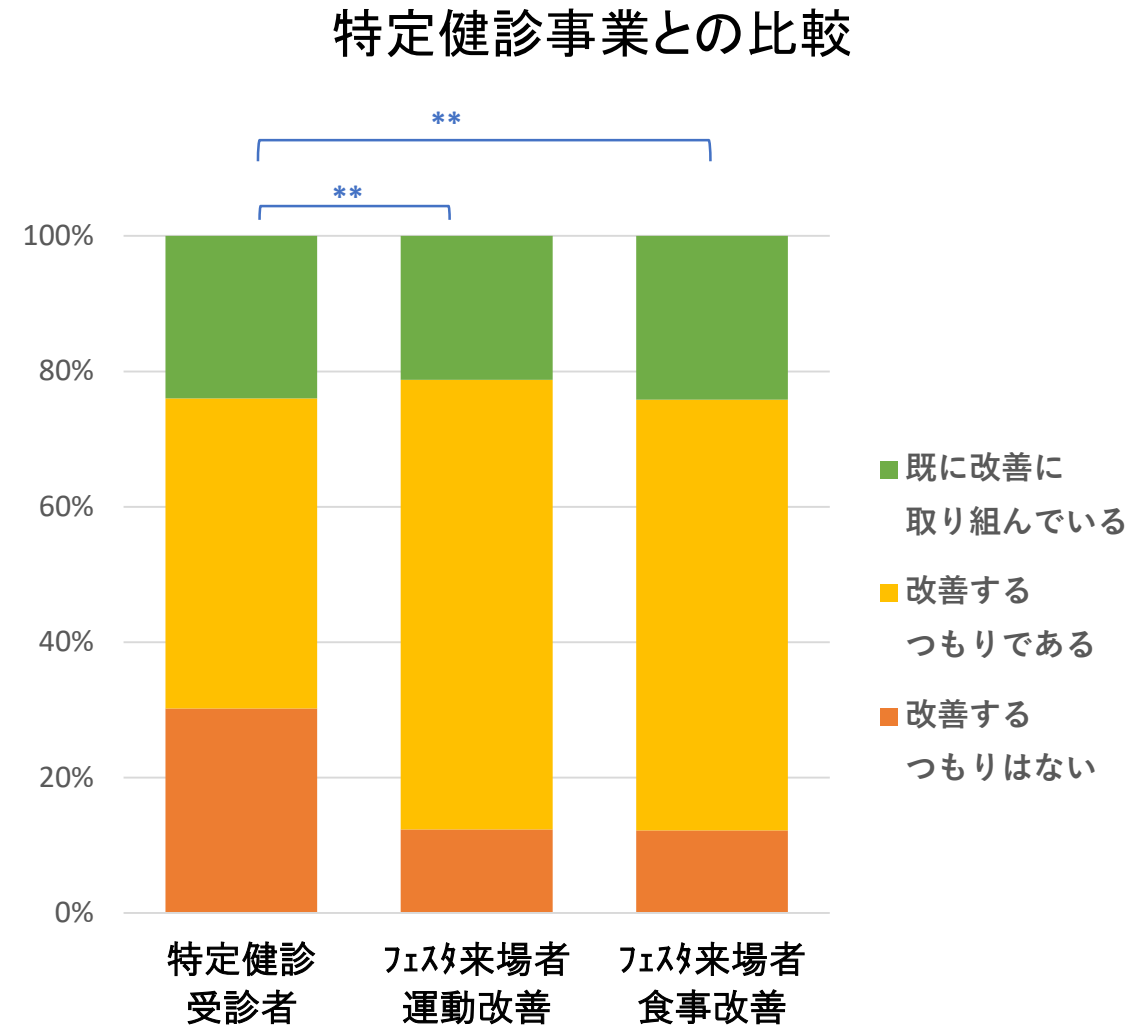
指標の運用例：生活習慣改善意欲の向上効果

- 指標：主要アウトカム
 - 改善意欲が向上した人数/来場者数
- 調査内容

「フェスタ来場をきっかけに生活習慣を改善したいと思うか？」

 - 行動変容理論に基づく選択肢
改善するつもりはない/改善するつもりである/既に改善に取り組んでいる

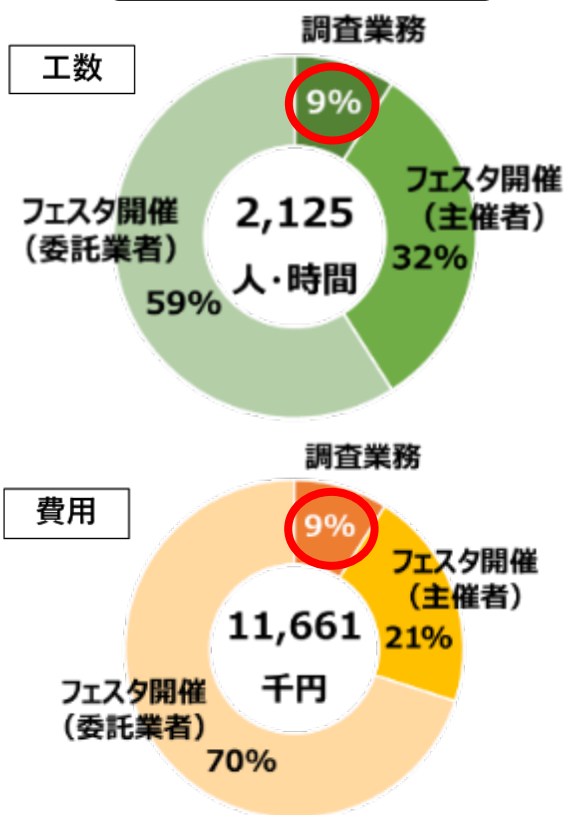
→他事業（特定健診事業）との比較や経年変化の把握により、評価が可能



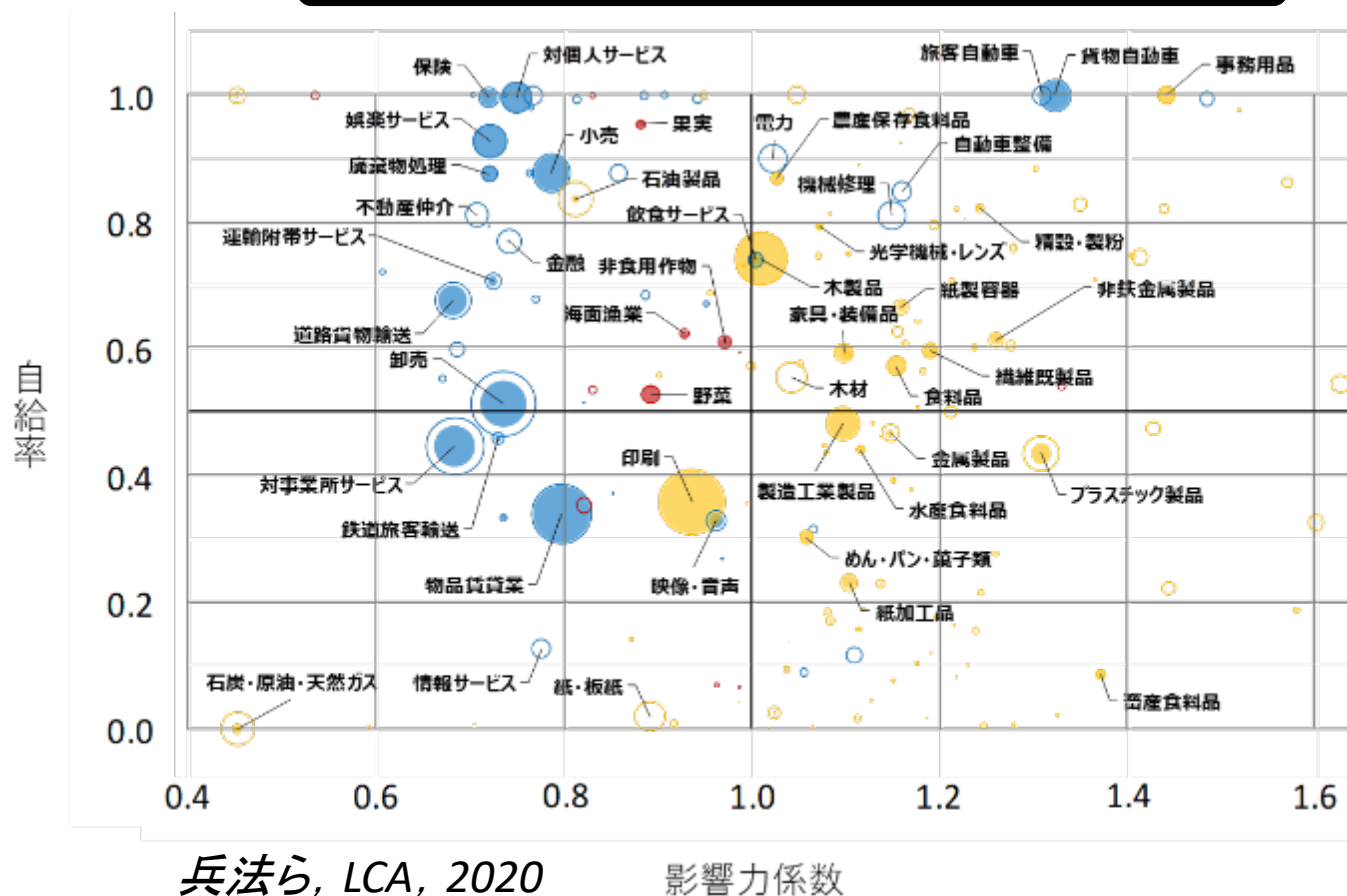
同啓発イベントにおける評価例

- 主催者、出展者、来場者むけの調査を実施

工数・費用



産業連関分析による経済波及効果



プロセス管理手法の有用性

- 事業担当者からのコメント

「従来、参加者数と出展数のみで評価していた事業に関して、他の評価指標が把握できたのはよい」

「前年度までの知見を、着実に次年度の事業に反映できる」

「従来の引継は体系的でなかったため、初期段階で情報がまとまっているのは良い」

事業担当者にとって、抽出したチェックポイントは、事業目的の達成にむけて効果的かつ円滑な業務遂行に有益な情報といえる

まとめ

- 自治体による健康づくり事業におけるPDCAサイクルの実践のための**プロセス管理手法**を構築し、実際の健康づくり啓発事業に後ろ向きに適用
- 本研究で抽出された**チェックポイント**は、自治体担当部署が事業目標達成のための実施事項や留意点を具体的に示すもの
- 自治体事業において、構築したプロセス管理手法が、**事業担当者によるPDCAサイクルの実践に貢献**できることを示唆
- 今後、チェックポイントの**運用方法**の検討を通して、前向きな適用に耐える手法となるようブラッシュアップを進める必要