

# 次世代ヘルスケア産業協議会 品質評価WG中間報告の概要について

平成26年6月5日

次世代ヘルスケア産業協議会 品質評価WG

主査 末松 誠

# I. 健康寿命延伸産業における品質評価の現状と課題

## 1. サービス・製品の品質の見える化の意義

- 高齢化の進展と医療費の増大が進む我が国社会において、健康寿命延伸産業を「公的保険外サービス・製品」として有効に活用し、社会全体でセルフメディケーションを積極的に推進していく必要がある。
- その際、個人・企業(従業員・組合員・家族等)に対して、自らの健康を管理するために必要な情報が提供されることが重要である。
- しかし、医療については、関連の法規制や公的制度によりその品質が確保されているのに対し、健康寿命延伸産業については、その品質に関する情報の提供に関する検討が、これまでは十分には行われてこなかったものと考えられる。
- 一般的に消費者が製品・サービスの購買において重視する要素としては、「信頼」「安心」「安全」が挙げられていることも踏まえると、今後、特に、これらの要素を中心にして「品質の見える化」を検討していくことが重要である。

消費者が製品・サービスの購買において重視する要素 (単位:%)

		1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位	
		信頼できる	安心できる	低価格	安全な	日本製	長く愛せる	高機能	便利な	楽しい	わかりやすい	
合計		(3000)	60.4	53.6	53.5	50.2	40.8	40.7	38.1	36.8	25.9	25.2
性別	男性	(1504)	57.4	47.7	55.7	42.4	39.9	34.2	45.4	32.9	22.1	21.7
	女性	(1496)	63.4	59.6	51.3	58.0	41.6	47.1	30.7	40.7	29.6	28.6

出典:経済産業省 平成22年 消費者購買動向調査

# I. 健康寿命延伸産業における品質評価の現状と課題

## 2. サービス・製品の品質評価の現状

- 多様なサービス・製品が存在する健康寿命延伸産業の品質の評価、及びそのためのスキームの構築にあたっては、サービス・製品の類型ごとに、評価対象、評価基準を検討する必要がある。
- 現存の品質評価・認証制度はそれぞれに特徴や利点が存在するが、それらが互いに連携しているとは言えない状況であり、また、その他の多くの分野では品質評価・認証制度は存在していない。
- 今後、個人や企業が「健康寿命延伸産業」を効果的に活用しようとした場合に、必ずしも、それぞれのニーズに即した的確な判断が実施できず、市場も拡大しないことが懸念される。

### 既存の品質評価・認証制度の評価基準

品質認証制度名	評価対象	品質評価基準
特定保健用食品	商品	食品に対し、安全性等含めた効能に対する <b>医学的エビデンス（の担保）</b> を「品質」として評価
栄養機能食品	商品 (栄養成分)	食品に含まれる <b>栄養成分</b> に対し、効能の <b>医学的エビデンス（の担保）</b> を「品質」として評価
運動型健康増進施設 認定	施設	施設に対し、・設備・人材・医療連携・指導など <b>施設において提供されるプログラム含めた全体</b> が基準を満たしていることを「品質」として評価
エステティックサロン 認証	施設 (店舗)	店舗に対し、 <b>法令等遵守、顧客対応、教育、安全・衛生管理、技術等の組織運営プロセス全体</b> が基準に適合していることを「品質」として評価
Information Standard(英国)	法人	法人に対し、法人の発する <b>個々の情報提供結果が保証されている</b> ことを「品質」として評価

## Ⅱ. 品質評価WGにおける検討内容の中間整理

### 1. 品質評価の対象とすべき分野の特定

- 健康運動サービス分野は、その中核となる「フィットネスクラブ」の市場規模は4,120億円(2012年、レジャー白書)と大きく、国民や保険者等の健康づくりに対する関心の高まりや自治体等から高齢者向けの介護予防ニーズに応じて、今後の成長が期待される。また、健康増進効果のエビデンスも蓄積されている。
- 健康運動サービスに関連する既存の認証制度としては、人的資格(健康運動指導士等)、施設認証(健康増進施設等)などが存在するが、「サービスの品質」を評価する仕組みは存在していない。

#### 健康寿命延伸産業における各種サービスと現状市場

	サービス	現状(市場規模、利用者数の有無等)
健康管理全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 健診・人間ドック</li> <li>・ 保健指導</li> <li>・ 電話健康相談</li> <li>・ カウンセリング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特定保健指導の対象者は国保除き<b>300万人程度</b>(2011年度、厚生労働省)</li> <li>・ 一人当たり1~2万円の単価として<b>市場規模は300~600億円</b></li> <li>・ EAP市場規模は<b>推計48億円</b>(2010年度、日本EAP協会HP、EAP相談機関の活動実態調査2011年12月、(株)シード・プランニング調査報告より)</li> </ul>
運動・スポーツ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運動指導</li> <li>・ スポーツ等メニュー提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ フィットネスクラブの市場規模は<b>4,120億円</b>(2012年、レジャー白書)、<b>会員数は約400万人</b>(2012、経産省特定サービス産業動態統計より推計)</li> <li>・ 健康運動指導士等の<b>人的資格は存在</b></li> </ul>
栄養管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 栄養指導</li> <li>・ 配食サービス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 栄養指導のみの市場規模は不明</li> <li>・ 在宅向け配食サービスについては、<b>約850億円</b>(2013、矢野経済研究所)</li> </ul>
リフレッシュ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 温泉療養</li> <li>・ エステティック</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ エステティック市場は<b>3,494億円</b>(2011年度、矢野経済研究所)</li> <li>・ <b>日本エステティック機構の認証が存在</b></li> </ul>
その他生活支援等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旅行支援</li> <li>・ 移送・外出サポート</li> <li>・ 家事支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 旅行自体の市場規模は<b>1兆4,000億円</b>(2011年、日本総研推計)、旅行支援は、不明。</li> <li>・ 家事代行サービス市場は<b>811億</b>、見守りサービス市場は<b>143億</b>(2013年版住まいと生活支援サービスの実態と将来展望、矢野経済研究所)</li> </ul>

「健康運動サービス」分野を品質評価基準の策定等の当面の対象分野に選定

## Ⅱ. 品質評価WGにおける検討内容の中間整理

### 2. 健康運動サービスにおける品質評価の基準

- 健康運動サービスについては、サービスの提供体制に関する評価(インプット評価)、消費者の行動変容の促進に関する評価(アウトプット評価)、消費者の健康状態の改善に関する評価(アウトカム評価)の3つの評価軸によりその品質の評価を行うことが適当である。
- これら3つの評価軸全てに評価を受けなくても、どの評価軸を用いた評価を行うかについては、個々の認証機関の選択にゆだねる事が適切であると考えられる。

#### 品質評価基準とそのフレームワーク

インプット評価	アウトプット評価	アウトカム評価
<ul style="list-style-type: none"><li>・適切な指導を出来る人材がいるか</li><li>・提供されるサービスに対する安全面での配慮は出来ているか</li><li>・事故や苦情への対応マニュアルが整備されているか</li><li>・サービス品質の維持・改善に向けた取組を行っているか</li><li>・個人情報保護など、コンプライアンス管理体制が整備されているか</li><li>・(必要に応じて)施設・設備は関連法令を遵守し、安全性を確保出来ているか 等</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・サービスは継続的に利用されているか</li><li>・顧客は満足感を得ているか 等</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・生活習慣病関連の検査数値等の改善機能を有しているか</li><li>・身体活動量等の改善機能を有しているか</li><li>・身体機能の改善機能を有しているか 等</li></ul>
サービスの提供体制の充足度等	サービスの利用・消費により得られる成果等	

## Ⅱ. 品質評価WGにおける検討内容の中間整理

### 3. 健康運動サービスにおける品質評価のスキーム

- 品質評価の仕組みについては、民間の専門的知見を活用することが、より効率的・効果的である。また、認証後のサービス・製品の利用によって得られる成果等について外部からのフォローアップが必要なことから、第三者認証の仕組みで行うことが望ましい。
- 健康寿命延伸産業の品質については、健康状態に関するエビデンスの裏付けが重要であること、またサービス・製品の品質担保、成果のフォローアップ等の実施が不可欠であること等から、第三者認証制度の認証機関には、以下の要件が求められる。

#### 認証機関

#### 健康寿命延伸産業における認証機関に求められる要件



- 一定レベル以上の能力と社会的信用(公平性、公正性)を有すること
- 関係する学会や業界団体等の専門家・専門機関と連携し、評価基準の策定やそれに基づく認証を適切に行っていく体制を整備していくこと
- 経営基盤の安定性を有すること

### 4. 他分野・他分類への品質評価の拡大

- 生活習慣改善には、健康運動のみならず、食生活や睡眠などの生活全体の見直しも必要である。
- 健康運動サービス以外の他分野・他分類での取り組みについて、品質の見える化が図られることが期待される。  
例) 栄養指導等も含め健康的な生活を支援するような生活指導サービス等
- 将来的に、複数の認証機関による様々なサービス・製品の認証が行われる場合には、それぞれの認証機関間の調整を行う体制づくりも必要である。